

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:17
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.07 Психология управления
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02 Социальная работа
(код, наименование направления подготовки)

Социально-психологическая работа с населением
(наименование образовательной программы)

очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора 2026

Город Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Емец Ирина Александровна, кандидат философских наук, доцент кафедры социологии управления

Заведующий кафедрой:

Зырина Ярослава Александровна, кандидат социологических наук, заведующий кафедрой социологии управления

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.07 Психология управления одобрена на заседании кафедры управления Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол №7 от «27» 02.2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.07 Психология управления обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии) **	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат
	ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.2	Анализирует эффективность применяемых технологий социальной работы	ОПК-4.2 3-1 Знает: критерии, методы и инструменты анализа эффективности технологий социальной работы, включая психолого-управленческие подходы к оценке их результативности ОПК-4.2 У-1 Умеет: анализировать эффективность применяемых технологий социальной работы, используя методы психологии управления для выявления их сильных и слабых сторон и обоснования направлений оптимизации профессиональной деятельности.
			ОПК-4.3	Использует коммуникативные техники для взаимодействия с клиентами и коллегами	ОПК-4.3 3-1 Знает: основные коммуникативные техники и их психологические механизмы, применяемые для эффективного взаимодействия с клиентами и коллегами в процессе управления социальной работой. ОПК-4.3 У-1 Умеет: использовать коммуникативные техники (активного слушания, убеждения, разрешения конфликтов, обратной связи) для продуктивного взаимодействия с

					клиентами и коллегами при решении управленческих задач в сфере социальной работы
--	--	--	--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2,00 з.е., 72 ак. часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем:

лекционные занятия – 18 ак. час;

практические занятия – 18 ак. час;

контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий – 4 ак. час.

Самостоятельная работа:

самостоятельная работа – 32 ак. час;

Дисциплина Б1.О.02.07 Психология управления реализуется на 4-м семестре 2-го курса после изучения дисциплин:

Психология

Основы менеджмента

Возрастная психология

Конфликтология

Конфликтология в профессиональной деятельности

Этика деловых отношений

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)		СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ					Кат тэк	К о н т р о л ь
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе															
Тема 1.	Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	Опрос, доклад, Тестирование, кейс
Тема 2.	Основные подходы и теории управления в социальной сфере	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	Опрос, доклад, Тестирование, кейс

Тема 3.	Личность и деятельность руководителя в социальной работе: психологические аспекты	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Тема 4.	Мотивация персонала и оценка эффективности технологий социальной работы	13	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе														
Тема 5.	Коммуникативные техники в системе управленческого взаимодействия	14	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, доклад Тестирование, Кейс
Тема 6.	Управление конфликтами в социальных организациях и оптимизация профессиональной деятельности на основе психолого-	14	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, доклад Тестирование, Кейс

	управленческо го анализа													
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	32	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе

Тема 1. Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Понятие психологии управления, её объект и предмет. Место психологии управления в системе научного знания, связь с общей психологией, социологией, менеджментом и социальной работой. Основные задачи психологии управления в социальной сфере: повышение эффективности управленческих решений, оптимизация взаимодействия в коллективе, развитие коммуникативных компетенций социальных работников. Понятие «управленческая деятельность» в социальном учреждении. Роль социального работника как субъекта управления (руководитель, заведующий отделением, супервизор). Этические принципы управления в социальной работе. Критерии эффективности управленческой деятельности.

Тема 2. Основные подходы и теории управления в социальной сфере (ОПК-4.2)

Классические теории управления (Ф. Тейлор, А. Файоль, М. Вебер). Поведенческие теории (Э. Мэйо, Д. Макгрегор, У. Оучи) – теории X, Y, Z. Современные подходы: системный, ситуационный, процессный, гуманистический. Специфика применения теорий управления в некоммерческих и государственных социальных учреждениях. Учёт психологических особенностей персонала в управлении. Анализ сильных и слабых сторон различных подходов с позиции эффективности социальных технологий.

Тема 3. Личность и деятельность руководителя в социальной работе: психологические аспекты (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Психологические требования к личности руководителя социального учреждения. Управленческие роли и стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный, их эффективность в разных ситуациях). Профессионально важные качества руководителя: эмоциональная устойчивость, эмпатия, коммуникабельность, стрессоустойчивость. Самоменеджмент руководителя: планирование времени, делегирование, принятие решений. Лидерство и руководство: сходство и различия. Психологические аспекты авторитета и влияния в социальной работе.

Тема 4. Мотивация персонала и оценка эффективности технологий социальной работы (ОПК-4.2)

Психологические теории мотивации (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Макклелланд, В. Врум) и их применение в управлении социальными учреждениями. Материальные и нематериальные стимулы, специфика мотивации социальных работников (профессиональное выгорание, альтруизм, ценностная мотивация). Методы оценки эффективности применяемых технологий социальной работы: наблюдение, опросы, анализ отчётов, мониторинг индикаторов результативности. Психолого-управленческие подходы к оценке (анализ «затраты – выгода», метод «360 градусов», модель Д. Киркпатрика). Выявление сильных и слабых сторон технологий.

Критерии эффективности технологий социальной работы: результативность, экономичность, доступность, качество, социальная адекватность. Методы анализа: количественные (статистика, опросы, мониторинг индикаторов) и качественные (интервью с клиентами, фокус-группы, кейс-стади). Психолого-управленческие подходы: оценка

удовлетворённости клиентов, анализ влияния на их благополучие, оценка затрат и выгод, метод «до – после», сравнение с контрольной группой. Выявление сильных и слабых сторон технологий на основе данных анализа. Формулирование выводов для оптимизации профессиональной деятельности.

Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе

Тема 5. Коммуникативные техники в системе управленческого взаимодействия (ОПК-4.3)

Понятие управленческой коммуникации. Техники активного слушания (вербализация, рефлексия чувств, перефразирование, резюмирование) и их использование в работе с подчинёнными и коллегами. Техники убеждения: логическая аргументация, метод Сократа, опора на ценности собеседника, техника «нога в двери». Обратная связь как инструмент управления: виды (позитивная, корректирующая), правила конструктивной обратной связи (метод «бутерброда», описание поведения, безоценочность). Применение обратной связи для повышения эффективности сотрудников.

Коммуникативные техники взаимодействия с клиентами и коллегами. Специфика коммуникации в социальной работе: клиентоцентрированный подход, безоценочность, конфиденциальность. Техники установления контакта с клиентом (присоединение, эмпатия). Техники работы с трудными клиентами (агрессивными, тревожными, манипулятивными): активное слушание, переформулирование, установление границ. Коммуникация в команде: техники проведения совещаний, координации, передачи распоряжений. Использование обратной связи для улучшения качества услуг. Развитие коммуникативной компетентности социальных работников.

Тема 6. Управление конфликтами в социальных организациях и оптимизация профессиональной деятельности на основе психолого-управленческого анализа (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Понятие конфликта в управлении, причины возникновения в социальных учреждениях (распределение ресурсов, несовместимость ролей, различия в ценностях). Типы конфликтов (внутриличностные, межличностные, групповые, организационные). Техники разрешения конфликтов: стратегии (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление), методы медиации, переговоры. Управление стрессом: профилактика профессионального выгорания руководителей и подчинённых, техники саморегуляции, поддержка психологического климата. Коммуникативные техники деэскалации конфликта (я-сообщения, активное слушание, паузы).

Понятие оптимизации в управлении социальной работой. Направления оптимизации: совершенствование технологий, повышение квалификации персонала, улучшение коммуникации, мотивация. Использование результатов анализа эффективности для разработки управленческих решений. Коммуникативные техники для внедрения изменений (преодоление сопротивления, вовлечение персонала, информирование). Разработка плана мероприятий по оптимизации, определение критериев успеха. Контроль и повторная оценка эффективности после внедрения изменений. Психологическое сопровождение оптимизационных процессов.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.07 Психология управления входят

в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74			B	P/ Passed
60-69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.07 Психология управления (в том числе, задания к контрольным точкам): опрос, тестирование, реферат, доклады, кейс.

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КЗР
	УО	ТЗ, КЗ, К, Д	
Раздел 1. Теоретико-методологические основы специальной психологии			
1/Т-1	3	6	20
1/Т-2	3	6	
1/Т-3	3	6	
1/Т-4	4	8	
Раздел 2. Психологическая помощь и реабилитация			
2/Т-5	4	8	20
2/Т-6	3	6	
Итого: 100 б	20	40	40

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

КЗ – контрольные задания;

ПЗ – практическое занятие;

Д – доклад;

К – кейс;

КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное

		использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2-3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
10-12	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-9	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе

Тема 1. Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Вопрос 1

Дайте определение психологии управления. Назовите её объект и предмет.

Правильный ответ:

Вопрос 2

Как психология управления связана с общей психологией, социологией, менеджментом и социальной работой?

Правильный ответ:

Вопрос 3

Назовите основные задачи психологии управления в социальной сфере. Охарактеризуйте одну из них.

Правильный ответ:

Вопрос 4

Что такое управленческая деятельность в социальном учреждении? Какие роли может выполнять социальный работник как субъект управления?

Правильный ответ:

Вопрос 5

Каковы критерии эффективности управленческой деятельности в социальной работе? Назовите два примера.

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Эволюция психологии управления: от классических теорий к современным подходам
2. Специфика управленческой деятельности в социальных учреждениях (государственных и некоммерческих)
3. Этические принципы управления в социальной работе: баланс эффективности и гуманности
4. Профессиональное выгорание руководителей и подчинённых: причины, профилактика, роль управления
5. Критерии эффективности управления в социальной сфере: зарубежный и отечественный опыт

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: Заведующая отделением социальной помощи на дому заметила, что в последние месяцы у социальных работников часто возникают конфликты с пожилыми клиентами, повысилась текучесть кадров. Она подозревает, что проблема не в клиентах, а в организации работы (перегрузка, нечеткие инструкции).

Задание: Какие задачи психологии управления актуальны в этой ситуации? Как заведующая может проанализировать эффективность управления? Какие меры предложить?

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: Руководитель реабилитационного центра для детей-инвалидов постоянно даёт указания на бегу, редко выслушивает подчинённых до конца, отменяет принятые решения. Сотрудники чувствуют неуверенность, допускают ошибки в документации, боятся высказывать идеи.

Задание: Какие психологические аспекты управленческой деятельности нарушены? Как это влияет на эффективность? Дайте рекомендации руководителю.

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: В организации социального обслуживания внедрили новую систему электронного документооборота. Сотрудники старшего возраста жалуются на сложность, а молодые быстро освоили, но не хотят помогать коллегам. Руководитель не знает, как действовать.

Задание: Какую управленческую задачу (обучение, мотивация, сплочение) нужно решить? Какие психологические механизмы использовать? Предложите конкретное действие.

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Вы — руководитель отделения социальной помощи семье и детям. Вам поручено разработать «Памятку для социального работника по эффективному взаимодействию с руководителем». В памятке (1 страница) должны быть:

1. Три правила постановки задачи (как формулировать, чтобы избежать недопонимания).
2. Два способа запроса обратной связи (как попросить помощи и как сообщить о проблеме).
3. Рекомендации, как реагировать на конструктивную критику.
4. Примеры «я-сообщений» для обсуждения трудностей.
5. Список действий, если задача не выполнена в срок.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – команда консультантов по управлению. Региональный центр социального обслуживания просит оценить эффективность управленческой деятельности на примере одного из отделений (условно). Группа должна:

1. Выбрать три критерия эффективности (из теории) и для каждого придумать способ измерения (опрос, наблюдение, анализ документов).
2. Составить план сбора данных (кто, что, когда).
3. Предложить гипотетическую проблему, выявленную в ходе анализа (например, недовольство клиентов временем ожидания).
4. Разработать три рекомендации для руководителя по оптимизации.
5. Презентовать результаты (10 минут) в виде слайдов, используя понятия «обратная связь», «стиль руководства», «мотивация».

Ситуационная задача

Условие: Заведующий отделением социального обслуживания на дому жалуется: «Мои подчинённые не хотят работать по новому регламенту, саботируют изменения. Я им объясняю, что так надо, но они не слушают».

Вопрос: Какие психологические ошибки в коммуникации и управлении допускает заведующий? Как изменить подход, чтобы снизить сопротивление?

Правильный ответ:

Тема 2. Основные подходы и теории управления в социальной сфере (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса (устно/письменно)

Вопрос 1

Назовите трёх представителей классических теорий управления и их основные идеи.

Правильный ответ:

Вопрос 2

В чём суть теории «Х» и теории «У» Д. Макгрегора? Какая из них более применима в социальной работе и почему?

Правильный ответ:

Вопрос 3

Что такое системный и ситуационный подходы в управлении? Приведите пример применения ситуационного подхода в социальном учреждении.

Правильный ответ:

Вопрос 4

Назовите сильные и слабые стороны поведенческих теорий управления применительно к социальной работе.

Правильный ответ:

Вопрос 5

Как учитывать психологические особенности персонала при применении различных теорий управления в социальном учреждении?

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Применимость классических теорий управления (Тейлор, Файоль, Вебер) в государственных социальных учреждениях
2. Теории «Х» и «У» Д. Макгрегора: критика и практические уроки для руководителя социальной службы
3. Системный подход в управлении многопрофильным центром социального обслуживания
4. Ситуационное управление в социальной работе: анализ конкретных случаев
5. Гуманистический подход в управлении: как повысить вовлечённость социальных работников

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно

подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: Руководитель комплексного центра социального обслуживания ввел строгий контроль за заполнением отчётов, наказания за опоздания, жёсткую табель. Сотрудники жалуются на стресс, ночное дописывание бумаг, хотя количество обслуженных клиентов не выросло.

Задание: Какая теория управления (классическая, теория «X», поведенческая) доминирует в его стиле? Какие слабые стороны этого подхода проявились? Какую альтернативную теорию можно предложить и почему?

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: В отделении социальной помощи семье и детям работает опытная команда, но не хватает чёткого распределения обязанностей, из-за чего одни перегружены, другие бездельничают. Руководитель пытается ввести должностные инструкции, но сотрудники сопротивляются, считая, что это ограничит их инициативу.

Задание: Какую теорию управления (классическую, поведенческую, ситуационную) следует применить, чтобы снять противоречие? Предложите способ внедрения инструкций без конфликта.

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: Некоммерческая организация (НКО) по поддержке бездомных столкнулась с тем, что волонтеры (студенты) приходят нерегулярно, а постоянные сотрудники устали подменять их. Руководитель НКО не хочет применять административные меры, боится отпугнуть добровольцев.

Задание: Какие теории управления могут помочь мотивировать волонтеров? Предложите конкретные действия (с опорой на поведенческие теории).

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Подготовьте аналитическую записку для руководителя социального учреждения «Выбор оптимального подхода к управлению в зависимости от типа учреждения». В записке (1,5 страницы) должны быть:

1. Краткая характеристика трёх типов учреждений: государственный центр социального обслуживания, малая некоммерческая организация (НКО), кризисный центр для женщин.
2. Для каждого типа предложите наиболее подходящий управленческий подход (классический, поведенческий, ситуационный, системный) и аргументируйте.
3. Укажите по одному сильному и слабому месту выбранного подхода для каждого типа.
4. Дайте рекомендацию, как учитывать психологические особенности персонала в каждом случае.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – эксперты по управлению в социальной сфере. Региональное министерство социальной защиты просит подготовить «Методические рекомендации по применению ситуационного подхода в управлении социальными учреждениями». Группа должна:

1. Выделить три типичные ситуации в социальной работе (например, кризисное переутомление персонала, внедрение нового закона, конфликт в коллективе).

2. Для каждой ситуации определить, какой стиль управления (авторитарный, демократический, либеральный) и какие методы (контроль, делегирование, убеждение) наиболее эффективны.
3. Привести примеры конкретных действий руководителя.
4. Объяснить, как оценить эффективность выбранного подхода в каждой ситуации.
5. Презентовать рекомендации (10 минут) в виде слайдов с кейсами.

Ситуационная задача

Условие: Руководитель социального центра говорит: «Все эти теории управления – пустая трата времени. Мои сотрудники должны просто выполнять приказы, иначе никакого порядка не будет».

Вопрос: Какие риски несёт игнорирование поведенческих и ситуационных теорий в социальной работе? Приведите два примера, когда учёт психологии персонала помог бы избежать проблем.

Правильный ответ:

Тема 3. Личность и деятельность руководителя в социальной работе: психологические аспекты (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Вопросы для опроса (устно/письменно)

Вопрос 1

Какие психологические требования предъявляются к личности руководителя социального учреждения? Назовите три важнейших качества.

Правильный ответ:

Вопрос 2

Охарактеризуйте авторитарный, демократический и либеральный стили руководства. В каких ситуациях в социальной работе эффективен демократический стиль?

Правильный ответ:

Вопрос 3

Что такое самоменеджмент руководителя? Назовите два основных его элемента (планирование времени, делегирование, принятие решений).

Правильный ответ:

Вопрос 4

В чем различие между лидерством и руководством? Может ли руководитель социального учреждения не быть лидером?

Правильный ответ:

Вопрос 5

Какие психологические аспекты авторитета и влияния важны в социальной работе? Приведите пример конструктивного влияния.

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Психологический портрет эффективного руководителя социального учреждения
2. Стили руководства и их влияние на психологический климат в коллективе социальных работников
3. Самоменеджмент и профилактика профессионального выгорания руководителя
4. Лидерство и руководство: как стать неформальным лидером для сотрудников
5. Психология авторитета: от принуждения к уважению в управлении социальной сферой

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по

заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: Руководитель отдела социальной помощи постоянно держит сотрудников «в ежовых рукавицах», проверяет каждый шаг, не допускает самостоятельности. Инициативные работники уволились, оставшиеся делают только то, что прикажут, инициатива угасла.

Задание: Какой стиль руководства здесь используется? Каковы его последствия для коллектива? Какую альтернативу (демократический стиль) можно предложить?

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: Заведующая отделением социального обслуживания на дому часто опаздывает с отчетами, забывает о встречах, не может выделить главное из множества задач. Она чувствует усталость, но боится делегировать.

Задание: Какие навыки самоменеджмента (планирование времени, делегирование) ей необходимы? Предложите конкретные шаги по улучшению.

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: Руководитель реабилитационного центра для подростков пользуется уважением: с ним советуются, его мнение ценно. Но он не всегда успевает проконтролировать выполнение поручений, из-за чего некоторые задачи «зависают».

Задание: Какое качество (лидерство) у него есть, а какое (организаторские способности) недостаточно развито? Как сбалансировать?

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Проведите самоанализ своих личных качеств как потенциального руководителя. Напишите эссе (1,5 страницы) по плану:

1. Какие из профессионально важных качеств (эмоциональная устойчивость, эмпатия, коммуникабельность, стрессоустойчивость) у вас развиты, а какие требуют работы?
2. Какой стиль руководства вам ближе (авторитарный, демократический, либеральный) и почему?
3. Приведите пример из практики (учебной или трудовой), где вы проявляли лидерские качества.
4. Составьте план развития двух качеств, необходимых для управления.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – эксперты по управлению. Разработайте тренинговое упражнение для руководителей социальных учреждений на тему «Развитие эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивости».

Группа должна:

1. Описать цели упражнения.
2. Привести конкретное упражнение (например, «Восстановление дыхания в стрессовой ситуации» или «Анализ стрессоров рабочего дня»).
3. Указать временные рамки (10-15 минут).
4. Объяснить, как это упражнение помогает в управленческой деятельности.
5. Презентовать (10 минут) в виде инструкции для тренера.

Ситуационная задача

Условие: Руководитель отделения говорит: «Я всегда должен быть сильным и непогрешимым, иначе меня перестанут уважать. Нельзя показывать слабость и просить помощи у подчинённых».

Вопрос: Прав ли руководитель? Какие последствия может иметь такой подход для психологического климата и для самого руководителя? Как правильно сочетать авторитет и открытость?

Правильный ответ:

Тема 4. Мотивация персонала и оценка эффективности технологий социальной работы (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса (устно/письменно)

Вопрос 1

Опишите суть иерархии потребностей А. Маслоу. Как эта теория может применяться для мотивации социальных работников?

Правильный ответ:

Вопрос 2

Что такое теория мотивации Ф. Герцберга? Как различаются гигиенические факторы и мотиваторы?

Правильный ответ:

Вопрос 3

Назовите специфику мотивации социальных работников. Какие нематериальные стимулы наиболее эффективны?

Правильный ответ:

Вопрос 4

Какие методы оценки эффективности технологий социальной работы вы знаете? Опишите один из них.

Правильный ответ:

Вопрос 5

Что такое модель Д. Киркпатрика для оценки эффективности? Назовите её четыре уровня.

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Применение теории Маслоу в мотивации социальных работников: опыт российских учреждений
2. Материальные и нематериальные стимулы в социальной работе: сравнительный анализ

3. Профессиональное выгорание социальных работников: причины, профилактика, роль мотивации
4. Метод «360 градусов» для оценки эффективности руководителя социального учреждения
5. Кейс-стади как метод анализа эффективности социальных программ

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: В Центре социального обслуживания текучесть кадров достигла 40% в год. Социальные работники жалуются на низкую зарплату, отсутствие карьерного роста, равнодушие руководства. Руководитель считает, что причина только в деньгах.

Задание: Какие теории мотивации (Герцберг, Маслоу) помогут выявить не только материальные, но и нематериальные факторы? Предложите три конкретных меры

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: Руководитель отделения внедрил новую технологию работы с семьями группы риска. Для оценки эффективности он использовал только отчёты о количестве обслуженных семей (рост на 20%). Однако клиенты жалуются на качество услуг.

Задание: Какие дополнительные методы оценки (опросы, интервью, анализ удовлетворённости) следует применить? Какие критерии эффективности (качество, доступность) упущены?

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: В организации внедрили систему наставничества для новых сотрудников, но через полгода выяснилось, что наставники перегружены и не получают дополнительного вознаграждения, поэтому они формально относятся к обязанностям.

Задание: Какие мотивационные факторы (по Герцбергу) здесь не учтены? Как повысить мотивацию наставников, не увеличивая бюджет?

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Разработайте анкету для оценки эффективности технологии «Социальный патронаж семей с детьми-инвалидами». Анкета (на 1 страницу) должна включать:

1. 5 закрытых вопросов для клиентов (с вариантами ответов) по критериям: доступность, качество, удовлетворённость.
2. 2 открытых вопроса о предложениях по улучшению.
3. Обоснование, почему вы выбрали именно эти показатели.
4. Указание, как будете обеспечивать анонимность.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – аналитический отдел регионального министерства соцзащиты. Вам поручено разработать программу оценки эффективности применения новой технологии «Мобильная бригада» для помощи пожилым в отдалённых сёлах. Группа должна:

1. Определить три критерия эффективности (результативность, доступность, качество).
2. Предложить по два количественных и два качественных метода сбора данных.
3. Разработать план: кто собирает, когда, как обрабатывает.
4. Привести пример индикатора (например, «доля пожилых, получивших лекарства в течение 2 часов после вызова»).
5. Презентовать программу (10 минут) в виде слайдов.

Ситуационная задача

Условие: Руководитель центра социальной помощи утверждает: «Мотивация социальных работников – это только достойная зарплата. Всё остальное – ерунда».

Вопрос: Приведите два аргумента, опровергающих это мнение, используя теории Маслоу и Герцберга.

Правильный ответ:

Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе

Тема 5. Коммуникативные техники в системе управленческого взаимодействия (ОПК-4.3)

Вопросы для опроса (устно/письменно)

Вопрос 1

Что такое управленческая коммуникация? Назовите три техники активного слушания и кратко охарактеризуйте одну из них.

Правильный ответ:

Вопрос 2

Какие техники убеждения можно использовать в управленческом общении? Опишите метод Сократа.

Правильный ответ:

Вопрос 3

Что такое обратная связь как инструмент управления? Назовите правила конструктивной обратной связи.

Правильный ответ:

Вопрос 4

В чем особенности коммуникации с агрессивным клиентом в социальной работе? Назовите две техники деэскалации.

Правильный ответ:

Вопрос 5

Как организовать эффективное совещание? Назовите два коммуникативных приёма.

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Техники активного слушания в работе руководителя социального учреждения
2. Методы убеждения в управлении: как склонять сотрудников к изменениям
3. Конструктивная обратная связь: как хвалить и критиковать, не обижая
4. Коммуникация с «трудными» клиентами: агрессивными, тревожными, манипулятивными
5. Организация эффективных совещаний в социальной сфере: практические рекомендации

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: Руководитель отдела социальной защиты хочет убедить сотрудников перейти на новую систему электронного документооборота. Большинство сопротивляется, ссылаясь на сложность и дополнительную нагрузку.

Задание: Какие техники убеждения (логическая аргументация, метод Сократа, опора на ценности) следует применить? Приведите пример фразы для каждой техники.

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: Подчинённая допустила ошибку в отчёте. Руководитель в присутствии коллег сказал: «Как вы могли так безответственно отнестись к работе? Вы невнимательная и ленивая». Сотрудница заплакала, производительность упала.

Задание: Какие правила обратной связи нарушены? Как следовало бы дать обратную связь по правилам (описание поведения, безоценочность, метод «бутерброда»)?

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: К социальному работнику пришёл клиент в состоянии гнева, кричит, что его обманули с выплатами. Работник в панике, хочет вызвать охрану.

Задание: Какие техники деэскалации (присоединение, переформулирование, установление границ) помогут успокоить клиента? Приведите примеры фраз.

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Разработайте памятку для социального работника «Как давать и получать обратную связь от руководителя». В памятке (1 страница) должны быть:

1. Три правила для подчинённого при получении критики (не перебивать, уточнять, благодарить).
2. Два шаблона «я-сообщений» для обсуждения трудностей («Я чувствую, что нагрузка слишком высока, потому что...»).
3. Как запросить обратную связь по своей работе («Что я мог бы сделать лучше?»).
4. Что делать, если обратная связь дана публично и неконструктивно.
5. Пример позитивной обратной связи, которую можно дать коллеге.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – разработчики тренинга для руководителей социальных учреждений «Эффективная коммуникация: активное слушание и обратная связь». Группа должна:

1. Сформулировать цель тренинга и целевую аудиторию.
2. Предложить два упражнения на активное слушание (например, «Испорченный телефон с эмоциями», «Повтори и подтверди»).
3. Разработать сценарий ролевой игры «Конструктивная критика подчинённого».
4. Составить список типичных ошибок руководителей при обратной связи и способы их исправления.
5. Презентовать программу тренинга (10 минут) в виде слайдов.

Ситуационная задача

Условие: Социальный работник говорит руководителю: «Я не буду применять новые техники общения с клиентами, это отнимает время. Я и так всё делаю правильно».

Вопрос: Какую технику убеждения (логическую аргументацию, метод Сократа, опору на ценности) следует использовать руководителю? Приведите пример диалога из 3-4 реплик.

Правильный ответ:

Тема 6. Управление конфликтами в социальных организациях и оптимизация профессиональной деятельности на основе психолого-управленческого анализа (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Вопросы для опроса (устно/письменно)

Вопрос 1

Дайте определение конфликта в управлении. Назовите три основные причины возникновения конфликтов в социальных учреждениях.

Правильный ответ:

Вопрос 2

Охарактеризуйте пять стратегий поведения в конфликте (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Какая из них наиболее эффективна в социальной работе и почему?

Правильный ответ:

Вопрос 3

Что такое медиация? Как она применяется для разрешения конфликтов в социальных учреждениях?

Правильный ответ:

Вопрос 4

Назовите две коммуникативные техники деэскалации конфликта (я-сообщения, активное слушание, паузы). Поясните, как работает активное слушание.

Правильный ответ:

Вопрос 5

Что такое оптимизация профессиональной деятельности в социальной работе? Назовите два направления оптимизации.

Правильный ответ:

Темы для докладов

1. Типы конфликтов в социальных учреждениях: причины, последствия, методы профилактики
2. Стратегии поведения в конфликте: когда применять сотрудничество, а когда компромисс
3. Медиация как способ разрешения споров между сотрудниками и клиентами
4. Профилактика профессионального выгорания в социальной работе: роль руководителя
5. Оптимизация деятельности социального учреждения на основе анализа эффективности

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Кейсы

Кейс 1

Ситуация: В отделении социальной помощи возник конфликт между двумя социальными работниками: одна считает, что коллега берёт на себя самых «лёгких» клиентов, оставляя сложных ей. Руководитель пытался рассудить, но стороны только усилили взаимные обвинения.

Задание: Какая стратегия поведения (конкуренция, сотрудничество) сейчас используется? Какую технику (медиация, переговоры) предложить? Опишите алгоритм действий руководителя.

Правильный ответ:

Кейс 2

Ситуация: В центре социальной реабилитации для подростков ввели новую программу, но часть сотрудников саботирует, считая, что «и так хорошо работали». Руководитель сталкивается с сопротивлением, в коллективе нарастает напряжение.

Задание: Какие методы преодоления сопротивления изменениям (вовлечение, информирование, поддержка) следует использовать? Приведите пример конкретного действия.

Правильный ответ:

Кейс 3

Ситуация: После анализа эффективности выявлено, что в учреждении высок уровень выгорания социальных работников. Руководитель предлагает ввести регулярные супервизии и тренинги, но бюджет ограничен.

Задание: Какие малозатратные способы профилактики выгорания можно предложить? Как измерить их эффективность?

Правильный ответ:

Индивидуальное творческое задание

Задание: Разработайте «Памятку для руководителя по разрешению межличностных конфликтов в коллективе». Памятка (1 страница) должна содержать:

1. Три признака назревающего конфликта (рост критики, изоляция сотрудника, частые споры).
2. Алгоритм действий руководителя (5 шагов: остановить, выслушать, проанализировать, предложить решения, проконтролировать).
3. Примеры я-сообщений для обсуждения конфликта («Я вижу, что вы спорите уже третий день. Мне важно, чтобы работа не страдала»).
4. Какие виды обратной связи нельзя использовать (оскорбления, обобщения, навешивание ярлыков).
5. Список тем для медиации, которые помогут перевести конфликт в переговоры.

Групповое творческое задание

Задание: Группа – команда по управлению персоналом. Разработайте программу «Оптимизация деятельности отделения социальной помощи семье и детям» на основе анализа эффективности. Группа должна:

1. Выделить три возможные проблемы (высокая текучесть, низкая удовлетворённость клиентов, долгие сроки оформления).
2. Для каждой проблемы предложить одно направление оптимизации (обучение, мотивация, изменение технологии).
3. Разработать план мероприятий на 3 месяца с указанием ответственных.
4. Определить критерии успеха (например, снижение текучести на 20%).
5. Презентовать программу (10 минут) в виде слайдов, используя понятия «преодоление сопротивления», «обратная связь», «мотивация».

Ситуационная задача

Условие: Руководитель социального центра заявляет: «Конфликты в коллективе – это норма, они сами рассосутся, незачем вмешиваться. Лучше наказать зачинщиков».

Вопрос: Какие негативные последствия может иметь такая позиция? Приведите два аргумента в пользу активного управления конфликтами.

Правильный ответ:

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной
--------------------------------	---	------------------------------------	---

	обучающийся		оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,2	20
КТ 2	100	0,2	20
Итого:	x	0,4	40

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X
Коэффициент веса контрольной точки.

5.4 Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе

Тема 1-4.

1. Дайте определение психологии управления. Назовите её объект и предмет. (2 балла) *Эталонный ответ:* Психология управления — это отрасль психологии, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности, поведения людей в организации и межличностных отношений в коллективе. Объект — управленческая деятельность в организациях. Предмет — психологические факторы, влияющие на эффективность управления (личность руководителя, мотивация подчинённых, коммуникативные процессы, принятие решений).

2. Назовите три основные задачи психологии управления в социальной сфере. Раскройте одну из них (например, оптимизацию взаимодействия в коллективе). (2 балла) *Эталонный ответ:* Задачи: повышение эффективности управленческих решений, оптимизация взаимодействия в коллективе, развитие коммуникативных компетенций социальных работников. Оптимизация взаимодействия в коллективе включает формирование благоприятного психологического климата, обучение работе в команде, разрешение конфликтов, что особенно важно в стрессогенной социальной работе.

3. Назовите трёх представителей классических теорий управления и их ключевые идеи. (2 балла) *Эталонный ответ:* Ф. Тейлор — научное управление (нормирование труда, разделение операций). А. Файоль — универсальные функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль). М. Вебер — теория идеальной бюрократии (иерархия, формальные правила, безличность). Эти идеи легли в основу управления крупными организациями, но требуют адаптации для социальной сферы.

4. В чём суть теорий «X» и «Y» Д. Макгрегора? Какая из них более применима в социальной работе и почему? (2 балла) *Эталонный ответ:* Теория «X» предполагает, что люди ленивы и нуждаются в строгом контроле. Теория «Y» исходит из того, что люди могут быть инициативны и самоконтролируемы. В социальной работе, где важны эмпатия, альтруизм и творческий подход, более адекватна теория «Y», однако необходим баланс: для рутинных процедур может требоваться и контроль (элементы теории «X»).

5. Охарактеризуйте авторитарный, демократический и либеральный стили руководства. В какой ситуации эффективен демократический стиль? (2 балла) *Эталонный ответ:* Авторитарный — единоличное принятие решений, жёсткий контроль; демократический — учёт мнения коллектива, делегирование; либеральный — минимальное вмешательство. Демократический стиль эффективен при выполнении творческих задач, в стабильных коллективах с высокой квалификацией, когда важна инициатива сотрудников (например, при разработке новых социальных программ).

6. Назовите два профессионально важных качества руководителя социального учреждения (эмоциональная устойчивость, эмпатия, коммуникабельность). Поясните,

зачем нужно одно из них. (2 балла) *Эталонный ответ:* Эмоциональная устойчивость, эмпатия. Эмпатия — способность понимать чувства сотрудников и клиентов, она необходима для построения доверительных отношений, снижения конфликтов и поддержки персонала в стрессогенной социальной работе. Без эмпатии руководитель рискует потерять контакт с коллективом и не заметить профессиональное выгорание подчинённых.

7. Каковы основные уровни потребностей по А. Маслоу? Как эта теория может применяться для мотивации социальных работников? (2 балла) *Эталонный ответ:* Пять уровней: физиологические, безопасность, принадлежность и любовь, уважение, самоактуализация. Социальные работники часто находятся на уровнях принадлежности (поддержка коллег) и самоактуализации (желание помогать). Мотивация должна обеспечивать базовые условия (зарплата, безопасность), а затем поощрять признание, рост, возможность влиять на решения.

8. Что такое метод «360 градусов» для оценки эффективности технологий? Как он может применяться в социальном учреждении? (2 балла) *Эталонный ответ:* Метод «360 градусов» — оценка сотрудника или технологии его окружением (руководитель, подчинённые, коллеги, клиенты). В социальном учреждении он может использоваться для оценки эффективности работы отделения: опросы коллег, руководителя и самих социальных работников о качестве взаимодействия, а также клиентов — о доступности и результативности услуг.

9. Перечислите четыре критерия эффективности технологий социальной работы (результативность, экономичность, доступность, качество). Раскройте один из них (например, доступность). (2 балла) *Эталонный ответ:* Результативность (достижение цели), экономичность (затраты на результат), доступность (удобство получения услуги), качество (удовлетворённость клиента). Доступность включает территориальную близость, понятность процедур, отсутствие очередей и возможность получения услуги людьми с ограниченными возможностями. В социальной работе это критично для уязвимых групп.

10. Назовите два количественных и два качественных метода анализа эффективности социальных технологий. (2 балла) *Эталонный ответ:* Количественные: статистический анализ отчётов, опросы клиентов с закрытыми вопросами. Качественные: интервью с клиентами, фокус-группы, кейс-стади. Количественные методы дают цифры (например, процент удовлетворённых), качественные — глубину причин (почему клиент недоволен). Сочетание методов позволяет получить полную картину для оптимизации.

Критерии оценивания (общие для каждого вопроса)

2 балла – Полный, развёрнутый ответ, демонстрирующий понимание и способность применить понятия к примерам/стратегиям.

1 балл – Частичный ответ: есть неточности, пропущены элементы, примеры неполные или не все.

0 баллов – Неверный ответ или отсутствие ответа.

Итоговая шкала оценивания

Сумма баллов	Оценка
18–20	отлично
14–17	хорошо
10–13	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

КТ – 2.

Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе

Тема 5-6

1. Что такое управленческая коммуникация? Назовите три техники активного слушания и опишите одну из них. (2 балла) *Эталонный ответ:* Управленческая коммуникация — это процесс обмена информацией между руководителем и подчинёнными, направленный на координацию деятельности и достижение целей. Техники активного слушания: вербализация (повторение услышанного своими словами), рефлексия чувств (отражение эмоций собеседника), перефразирование, резюмирование. Вербализация помогает убедиться, что вы правильно поняли смысл, и показывает собеседнику ваше внимание; например: «Если я правильно понял, вы предлагаете перенести совещание на утро».

2. Опишите технику убеждения «метод Сократа». Приведите пример её использования в управлении социальным учреждением. (2 балла) *Эталонный ответ:* Метод Сократа — это последовательное задавание вопросов, на которые собеседник отвечает «да», чтобы подвести его к нужному выводу без прямого давления. Например, руководитель хочет убедить сотрудника освоить новую программу: «Вы согласны, что отчёты сейчас занимают много времени? (Да). Хотели бы вы сократить время на бумажную работу? (Да). Тогда давайте попробуем обучиться новой системе — это даст вам больше времени для клиентов». Метод снижает сопротивление, так как решение «рождается» у самого сотрудника.

3. Каковы правила конструктивной обратной связи (метод «бутерброда», описание поведения, безоценочность)? Почему обратную связь нельзя давать публично? (2 балла) *Эталонный ответ:* Правила: использовать метод «бутерброда» (позитив — корректировка — позитив), описывать конкретное поведение (без оценок личности), говорить от первого лица («я-сообщение»). Например: «Вы хорошо справились с подготовкой документов (позитив), но в отчёте за прошлую неделю есть три ошибки в цифрах (описание поведения), давайте их исправим (позитив)». Публичная обратная связь унижает сотрудника, вызывает защитную реакцию и ухудшает психологический климат.

4. Назовите особенности коммуникации с агрессивным клиентом в социальной работе. Какие техники деэскалации можно использовать? (2 балла) *Эталонный ответ:* Особенности: сохранять спокойствие, говорить тихо, не перебивать, не переходить на крик. Техники деэскалации: присоединение («Я понимаю, что вы злитесь»), переформулирование («Вы хотите, чтобы вопрос решился быстрее?»), установление границ («Я готов вам помочь, но давайте говорить по очереди»), активное слушание (кивки, перефразирование). Важно не брать на себя вину, а переводить разговор в конструктивное русло.

5. Перечислите пять стратегий поведения в конфликте (конкуренция, сотрудничество и др.). Какая из них наиболее эффективна в социальной работе и почему? (2 балла) *Эталонный ответ:* Стратегии: конкуренция (навязывание своей позиции), сотрудничество (поиск взаимовыгодного решения), компромисс (взаимные уступки), избегание (уход от конфликта), приспособление (уступка другой стороне). В социальной работе наиболее эффективно сотрудничество, так как оно сохраняет долгосрочные отношения, учитывает интересы всех сторон и помогает находить решения, улучшающие качество помощи клиентам.

6. Что такое медиация? Как она применяется для разрешения конфликтов между сотрудниками социального учреждения? (2 балла) *Эталонный ответ:* Медиация — способ разрешения конфликта с участием нейтрального посредника, который помогает сторонам договориться. В социальном учреждении медиатором может выступить руководитель, психолог или приглашённый специалист. Процесс включает: выслушивание сторон, выявление истинных интересов, генерацию вариантов и заключение соглашения. Медиация сохраняет рабочие отношения и снижает напряжённость, в отличие от административных наказаний.

7. Назовите основные причины возникновения конфликтов в социальных учреждениях. Приведите пример внутриличностного конфликта у социального работника. (2 балла) *Эталонный ответ:* Причины: распределение ресурсов (бюджет, ставки), несовместимость ролей (требования качества и количества), различия в ценностях (бюрократия vs клиентоцентризм). Внутриличностный конфликт — противоречие внутри одного человека. Пример: социальный работник хочет помочь клиенту (ценность), но правила учреждения

ограничивают время приёма; он испытывает вину и стресс. Руководитель должен помочь разрешить такой конфликт через супервизию и разъяснение приоритетов.

8. Что такое оптимизация профессиональной деятельности в социальной работе? Назовите три направления оптимизации. (2 балла) *Эталонный ответ:* Оптимизация — процесс улучшения работы организации для достижения лучших результатов при имеющихся ресурсах. Направления: совершенствование технологий (внедрение электронного документооборота), повышение квалификации персонала (тренинги по новым методикам), улучшение коммуникации (регулярные совещания, обратная связь), мотивация (система поощрений). Оптимизация требует анализа сильных и слабых сторон текущей деятельности.

9. Какие коммуникативные техники помогают преодолеть сопротивление персонала при внедрении изменений? Опишите одну из них. (2 балла) *Эталонный ответ:* Техники: вовлечение (участие сотрудников в планировании изменений), информирование (разъяснение целей и выгод), поддержка (обучение, супервизии), переговоры. Вовлечение: например, создать рабочую группу из скептиков, чтобы они сами предложили, как лучше внедрить нововведение. Это снижает страх и повышает ответственность. Также полезен метод «мозгового штурма», где каждый может высказать опасения и найти решение.

10. Как измерить эффективность оптимизационных мероприятий в социальном учреждении? Назовите два критерия и способ их оценки. (2 балла) *Эталонный ответ:* Критерии: снижение текучести кадров (измерить через статистику увольнений до и после оптимизации) и повышение удовлетворённости клиентов (провести анонимные опросы). Например, если текучесть снизилась с 30% до 15% за год, а доля довольных клиентов выросла с 60% до 85%, мероприятия эффективны. Также можно использовать анализ затрат-выгод (экономичность) и соблюдение сроков оказания услуг. Повторная оценка проводится через 3–6 месяцев.

Критерии оценивания (общие для каждого вопроса)

2 балла – Полный, развёрнутый ответ, демонстрирующий понимание и способность применить понятия к примерам/стратегиям.

1 балл – Частичный ответ: есть неточности, пропущены элементы, примеры неполные или не все.

0 баллов – Неверный ответ или отсутствие ответа.

Итоговая шкала оценивания

Сумма баллов	Оценка
18–20	отлично
14–17	хорошо
10–13	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Подготовка рефератов по темам дисциплины «Психология управления».

Список тем рефератов по курсу:

1. Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой
2. Эволюция теорий управления: от классических (Ф. Тейлор, А. Файоль, М. Вебер) к поведенческим и современным подходам
3. Теории «X», «Y», «Z» Д. Макгрегора и У. Оучи: применимость в управлении социальными учреждениями

4. Системный и ситуационный подходы в управлении социальной сферой: возможности и ограничения
5. Стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный) и их эффективность в социальных организациях
6. Профессионально важные качества руководителя социального учреждения: эмпатия, стрессоустойчивость, коммуникабельность
7. Лидерство и руководство: сходство, различия и значение для управления в социальной работе
8. Психологические теории мотивации (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Макклелланд, В. Врум) в управлении социальными работниками
9. Материальные и нематериальные стимулы: специфика мотивации персонала социальной сферы
10. Профессиональное выгорание социальных работников: причины, профилактика, роль руководителя
11. Управленческая коммуникация: техники активного слушания, убеждения и обратной связи
12. Конструктивная обратная связь как инструмент повышения эффективности социальных работников
13. Коммуникативные техники взаимодействия с «трудными» клиентами (агрессивными, тревожными, манипулятивными)
14. Управление конфликтами в социальных организациях: стратегии, медиация, переговоры
15. Профилактика и деэскалация конфликтов в коллективе социального учреждения
16. Методы оценки эффективности технологий социальной работы: количественные и качественные подходы
17. Модель Д. Киркпатрика и метод «360 градусов» в оценке деятельности социального учреждения
18. Критерии эффективности управленческой деятельности в социальной работе (результативность, экономичность, доступность, качество)
19. Оптимизация профессиональной деятельности социальных работников: направления, методы, критерии успеха
20. Психологическое сопровождение организационных изменений в социальных учреждениях: преодоление сопротивления и мотивация персонала

Методические рекомендации по подготовке реферата:

Подготовка реферата способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании реферата по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка реферата требует от обучающегося самостоятельности и интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала, например, в форме развернутого плана;
- написание текста реферата с соблюдением требований научного стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других научных проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь структурно-логическое деление. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) может проводиться в двух основных формах – письменной и устной.

Промежуточная аттестация в письменной форме предполагает её проведение в виде выполнения тестовых заданий. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

Промежуточная аттестация в устной форме предполагает её проведение в виде индивидуального или перекрестного устного опроса по вопросам из перечня, определяемого рабочей программой дисциплины.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для устного проведения зачета

Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе

Тема 1. Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

1. Дайте определение психологии управления. Назовите её объект и предмет.
2. Как психология управления связана с общей психологией, социологией, менеджментом и социальной работой?
3. Перечислите основные задачи психологии управления в социальной сфере.
4. Что такое управленческая деятельность в социальном учреждении?
5. Какую роль может выполнять социальный работник как субъект управления (руководитель, заведующий отделением, супервизор)?
6. Назовите этические принципы управления в социальной работе.
7. Каковы критерии эффективности управленческой деятельности в социальном учреждении?

Тема 2. Основные подходы и теории управления в социальной сфере (ОПК-4.2)

8. Назовите трёх представителей классических теорий управления и раскройте их основные идеи.
9. В чём суть поведенческих теорий управления (Э. Мэйо, Д. Макгрегор, У. Оучи)?
10. Охарактеризуйте теории «X», «Y» и «Z» Д. Макгрегора и У. Оучи.
11. В чём суть системного, ситуационного, процессного и гуманистического подходов в управлении?
12. Какова специфика применения теорий управления в некоммерческих и государственных социальных учреждениях?
13. Как учитывать психологические особенности персонала при выборе подхода к управлению?
14. Назовите сильные и слабые стороны классических и поведенческих теорий управления с позиции эффективности социальных технологий.

Тема 3. Личность и деятельность руководителя в социальной работе: психологические аспекты (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

15. Какие психологические требования предъявляются к личности руководителя социального учреждения?

16. Охарактеризуйте авторитарный, демократический и либеральный стили руководства. В каких ситуациях каждый из них эффективен?

17. Назовите профессионально важные качества руководителя социального учреждения (эмоциональная устойчивость, эмпатия, коммуникабельность, стрессоустойчивость).

18. Что такое самоменеджмент руководителя? Раскройте его основные элементы (планирование времени, делегирование, принятие решений).

19. В чем различие между лидерством и руководством? Может ли руководитель не быть лидером?

20. Каковы психологические аспекты авторитета и влияния руководителя в социальной работе?

Тема 4. Мотивация персонала и оценка эффективности технологий социальной работы (ОПК-4.2)

21. Опишите иерархию потребностей А. Маслоу. Как эта теория применяется для мотивации социальных работников?

22. В чем суть теории мотивации Ф. Герцберга? Как различаются гигиенические факторы и мотиваторы?

23. Какие материальные и нематериальные стимулы наиболее эффективны для социальных работников?

24. Что такое профессиональное выгорание? Назовите его причины и способы профилактики.

25. Назовите методы оценки эффективности применяемых технологий социальной работы (наблюдение, опросы, анализ отчетов, мониторинг индикаторов).

26. Охарактеризуйте психолого-управленческие подходы к оценке эффективности (анализ «затраты – выгода», метод «360 градусов», модель Д. Киркпатрика).

27. Перечислите критерии эффективности технологий социальной работы (результативность, экономичность, доступность, качество, социальная адекватность).

28. В чем отличие количественных и качественных методов анализа эффективности социальных технологий? Приведите примеры.

Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе

Тема 5. Коммуникативные техники в системе управленческого взаимодействия (ОПК-4.3)

29. Что такое управленческая коммуникация? Назовите техники активного слушания и их роль в работе с подчинёнными.

30. Опишите техники убеждения в управлении: логическая аргументация, метод Сократа, опора на ценности собеседника, техника «нога в двери».

31. Что такое обратная связь как инструмент управления? Каковы правила конструктивной обратной связи (метод «бутерброда», описание поведения, безоценочность)?

32. Назовите специфику коммуникации в социальной работе (клиентоцентрированный подход, безоценочность, конфиденциальность).

33. Какие техники установления контакта с клиентом (присоединение, эмпатия) вы знаете?

34. Как работать с трудными клиентами (агрессивными, тревожными, манипулятивными)? Какие техники деэскалации следует применять?

35. Каковы эффективные техники проведения совещаний, координации и передачи распоряжений в команде социальных работников?

Тема 6. Управление конфликтами в социальных организациях и оптимизация профессиональной деятельности (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

36. Дайте определение конфликта в управлении. Назовите основные причины конфликтов в социальных учреждениях.

37. Перечислите типы конфликтов (внутриличностные, межличностные, групповые, организационные). Приведите пример каждого.

38. Охарактеризуйте стратегии поведения в конфликте (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Какая из них наиболее эффективна в социальной работе?

39. Что такое медиация и как она применяется для разрешения конфликтов в социальных учреждениях?

40. Назовите направления оптимизации профессиональной деятельности социальных работников. Какие коммуникативные техники помогают преодолеть сопротивление персонала при внедрении изменений?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не	1-59

способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
--	--

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации для проведения зачёта в письменной форме

Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии управления в социальной работе

Тема 1. Психология управления как наука: предмет, задачи, связь с социальной работой (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В социальном учреждении новый заведующий отделением внедрил систему строгого контроля за отчётами, наказания за опоздания и жёсткие планы. Сотрудники стали работать быстрее, но жаловаться на стресс, а через полгода уволились два опытных работника. Руководитель считает, что это не его ошибка».

Вопрос: Какие задачи психологии управления (повышение эффективности решений, оптимизация взаимодействия в коллективе, развитие коммуникативных компетенций) были проигнорированы? Что должен был учесть руководитель?

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Социальный работник, имеющий 10 лет стажа, назначен заведующим отделением. Он хорошо знает технологии работы с клиентами, но не умеет распределять задачи, проводить совещания и давать обратную связь. Коллектив недоволен, возникают конфликты».

Вопрос: Какие знания из психологии управления необходимы этому руководителю? Какие роли субъекта управления он выполняет?

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В ходе аттестации руководителя социального центра выяснилось, что подчинённые ценят его за справедливость, умение выслушать и поддержать, но жалуются на нечёткие указания и нерегулярный контроль. Некоторые задачи не выполняются в срок».

Вопрос: Какой критерий эффективности управленческой деятельности (результативность, экономичность, удовлетворённость персонала) здесь нарушен? Почему важно сочетать разные критерии?

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В социальном учреждении разработали этический кодекс, но на практике руководитель иногда нарушает конфиденциальность, обсуждая проблемы подчинённых в присутствии других. Он оправдывается: «Так я их мотивирую».

Вопрос: Какие этические принципы управления нарушены? Какие последствия могут быть?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). Прочитайте текст:

«В дискуссии о целях психологии управления в социальной сфере один специалист говорит: «Главное – повысить экономическую эффективность». Другой утверждает: «Важнее развить коммуникативные навыки». Третий настаивает на оптимизации взаимодействия в коллективе».

Выберите правильное суждение:

А. Прав первый, экономия бюджета важнее всего.

Б. Прав второй, коммуникации решают всё.

В. Прав третий, без сплочённого коллектива эффективность невозможна.

Г. Все три задачи важны и взаимосвязаны; психология управления призвана их сбалансировать.

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«Социальный работник, который много лет был рядовым сотрудником, получил должность супервизора. Он считает, что его задача – только проверять отчёты и наказывать за ошибки. Коллеги перестали обращаться к нему за помощью».

Выберите правильную рекомендацию:

- А. Супервизор прав, его роль – контроль и наказание.
- Б. Супервизор должен сочетать контроль с наставничеством, поддержкой и обучением, иначе он не сможет предотвращать ошибки и развивать персонал.
- В. Супервизор должен вернуться к рядовой работе.
- Г. Коллеги должны привыкнуть к новым условиям.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Какая из перечисленных дисциплин является смежной для психологии управления?

- А. Высшая математика
- Б. Социология
- В. Астрономия
- Г. Биология

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие два критерия эффективности управленческой деятельности относятся к качественным (субъективным) показателям?

- А. Количество обслуженных клиентов
- Б. Удовлетворённость персонала работой
- В. Экономия бюджета
- Г. Удовлетворённость клиентов качеством услуг

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.

4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). **Вопрос:** Расположите этапы управленческой деятельности в социальном учреждении в логической последовательности:

- А. Организация и координация работы
- Б. Постановка целей и планирование
- В. Контроль результатов

Г. Мотивация персонала и обратная связь

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;

список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Установите соответствие между понятием (А–Г) и его определением (1–5, один лишний).

Понятие	Определение
А. Психология управления	1. Передача части полномочий подчинённым
Б. Управленческая деятельность	2. Отрасль психологии, изучающая закономерности управления людьми в организациях
В. Супервизор	3. Процесс постановки целей, организации, координации и контроля
Г. Делегирование	4. Специалист, осуществляющий наставничество, контроль и поддержку сотрудников
	5. Система материального поощрения сотрудников

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Правильный ответ:

Тема 2. Основные подходы и теории управления в социальной сфере (ОПК-4.2)

Тестовые задания (с инструкцией по выполнению)

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В государственном центре социального обслуживания внедрили систему строгого нормирования труда, почасовой учёт и жёсткую иерархию, по примеру заводов начала XX века. Руководитель ссылается на Ф. Тейлора. Сотрудники жалуются на стресс и бюрократию, но количество обслуженных клиентов выросло на 10%».

Вопрос: Какие сильные и слабые стороны классической теории управления проявились в этом примере? Почему в социальной работе слепое копирование тейлоризма может быть вредным?

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель НКО, помогающей бездомным, придерживается теории «Y» Д. Макгрегора: он доверяет сотрудникам, поощряет инициативу, проводит общие собрания для принятия решений. Однако в кризисной ситуации (резкий рост числа обращений) возникла нехватка ресурсов, и сотрудники не справились с нагрузкой, так как не было четкого плана и жесткого контроля».

Вопрос: В чём слабость теории «Y» в условиях кризиса? Какой подход (ситуационный) предлагает комбинировать стили в зависимости от обстоятельств?

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В социальном учреждении работает много сотрудников с высоким уровнем тревожности и потребностью в поддержке. Руководитель пытается применить гуманистический подход, но сотрудники всё равно боятся высказывать идеи, так как предыдущий начальник их наказывал за инициативу».

Вопрос: Как психологические особенности персонала влияют на выбор теории управления? Почему даже гуманистический подход может быть неэффективен без учёта прошлого опыта сотрудников?

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В некоммерческой организации по работе с инвалидами руководитель использует системный подход: рассматривает учреждение как часть социальной экосистемы, учитывает взаимодействие с государством, донорами, семьями клиентов. Однако внутри учреждения нет четкого распределения обязанностей, что приводит к дублированию работы».

Вопрос: В чём ограничение системного подхода, если не учитывать процессный аспект? Как сочетание системного и процессного подходов могло бы улучшить ситуацию?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). Прочитайте текст:

«Студент-социальный работник утверждает: «Классические теории управления (Тейлор, Файоль, Вебер) полностью неприменимы в социальной работе, потому что они игнорируют человеческие отношения». Преподаватель возражает».

Выберите правильное суждение:

- А. Студент прав, классические теории бесполезны.
- Б. Преподаватель прав: классические теории можно адаптировать для социальной работы (нормирование труда, чёткая структура, иерархия), но их нужно дополнять поведенческими подходами, чтобы учитывать эмпатию и мотивацию.
- В. Классические теории универсальны, их можно применять без изменений.
- Г. Социальная работа не требует никаких теорий управления.

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«Руководитель отделения говорит: «Мои сотрудники ленивы, их нужно постоянно контролировать. Я не верю в их инициативу, поэтому даю жёсткие указания». Его заместитель считает, что нужно больше доверия и свободы».

Выберите правильную рекомендацию с позиции ситуационного подхода:

- А. Прав руководитель, в социальной работе нужен только авторитарный стиль.
- Б. Прав заместитель, только демократический стиль.
- В. Стиль зависит от ситуации, типа задач и зрелости сотрудников; для рутинных задач может быть жёсткий контроль, для творческих — свобода.
- Г. Нужен либеральный стиль без контроля.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Кто из перечисленных учёных разработал теорию «X» и теорию «Y»?

- А. Ф. Тейлор
- Б. М. Вебер
- В. Д. Макгрегор
- Г. Э. Мэйо

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие два подхода из перечисленных относятся к современным (не классическим и не поведенческим) теориям управления?

- А. Ситуационный подход
- Б. Научное управление (Тейлор)
- В. Системный подход
- Г. Теория «Z» (У. Оучи)

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135). **Вопрос:** Расположите школы управления в хронологическом порядке их возникновения (от ранней к поздней):

- А. Поведенческие теории (Э. Мэйо, Д. Макгрегор)
- Б. Классические теории (Ф. Тейлор, А. Файоль, М. Вебер)
- В. Современные подходы (системный, ситуационный)

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Установите соответствие между представителем теории (А–Г) и его ключевой идеей (1–5, один лишний).

Представитель	Ключевая идея
А. Ф. Тейлор	1. Идеальная бюрократия, формальные правила
Б. М. Вебер	2. Научное управление, нормирование труда
В. Д. Макгрегор	3. Хоторнские эксперименты, роль человеческих отношений
Г. Э. Мэйо	4. Теории «Х» и «Y» о мотивации
	5. Ситуационный подход

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Правильный ответ:

Тема 3. Личность и деятельность руководителя в социальной работе: психологические аспекты (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Тестовые задания (с инструкцией по выполнению)

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель социального учреждения часто повышает голос, требует немедленного выполнения распоряжений, не выслушивает возражений. Сотрудники боятся высказывать идеи, но жёсткая дисциплина позволяет быстро решать текущие задачи. Однако текучесть кадров высокая, и молодые специалисты увольняются после стажировки».

Вопрос: Какой стиль руководства описан? В каких ситуациях он может быть эффективен, а в каких — вреден для социальной работы? Какое профессиональное качество (эмпатия, стрессоустойчивость) у руководителя не развито?

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Заведующий отделением социальной помощи часто опаздывает с отчётами, берёт работу на дом, не успевает контролировать подчинённых. Он говорит, что «не хватает времени», но при этом не делегирует задачи, боясь, что сотрудники сделают хуже».

Вопрос: Какие элементы самоменеджмента (планирование времени, делегирование, принятие решений) нарушены? Почему делегирование важно для руководителя социального учреждения?

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В центре социального обслуживания работает пожилая женщина, которая много лет пользуется уважением коллег. Хотя она не занимает руководящую должность, к ней приходят за советом, её мнение учитывают при принятии решений. Молодой начальник отдела завидует её авторитету и пытается запретить сотрудникам обращаться к ней».

Вопрос: Кто в этой ситуации является формальным руководителем, а кто — неформальным лидером? В чем различие между руководством и лидерством? Каковы риски действий начальника?

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель социального центра часто принимает решения под влиянием эмоций, срывается на подчинённых, переживает из-за критики со стороны вышестоящего начальства. Он жалуется на бессонницу и усталость. Коллеги избегают лишней раз к нему обращаться».

Вопрос: Какие профессионально важные качества (эмоциональная устойчивость, стрессоустойчивость, коммуникабельность) у него недостаточно развиты? Как руководитель может улучшить свою стрессоустойчивость?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). Прочитайте текст:

«В дискуссии о стилях руководства один специалист утверждает: «Демократический стиль всегда лучше авторитарного». Другой приводит пример, когда в экстренной ситуации авторитарный стиль спас жизнь клиенту».

Выберите правильное суждение:

- А. Прав первый, демократический стиль универсален.
- Б. Прав второй: эффективность стиля зависит от ситуации (ситуационный подход); в кризисных условиях авторитарный стиль необходим, а в стабильных — демократический.
- В. Оба неправы, лучший стиль — либеральный.
- Г. Стиль руководства не влияет на результат.

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«Молодой руководитель отделения пытается всё делать сам, боится доверить подчинённым даже мелкие поручения. Он постоянно перерабатывает, но сроки срываются, потому что он не успевает».

Выберите правильную рекомендацию:

- А. Продолжать работать в том же режиме, со временем получится.
- Б. Освоить техники делегирования, распределить задачи между сотрудниками в соответствии с их компетенциями, установить контрольные точки.

- В. Уволить подчинённых и нанять новых.
- Г. Перейти на авторитарный стиль и требовать больше самостоятельности.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Какое качество руководителя социального учреждения наиболее важно для установления доверительных отношений с сотрудниками?

А. Авторитарность

Б. Эмпатия

В. Жёсткость

Г. Формализм

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие два элемента менеджмента непосредственно связаны с управлением временем?

А. Делегирование

Б. Планирование рабочего дня

В. Принятие решений

Г. Контроль эмоций

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.

4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). **Вопрос:** Расположите этапы принятия управленческого решения в логической последовательности:

А. Анализ альтернатив

Б. Постановка цели

В. Реализация выбранного решения

Г. Выбор оптимального варианта

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;

список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Установите соответствие между стилем руководства (А–Г) и его характеристикой (1–5, один лишний).

Стиль руководства	Характеристика
А. Авторитарный	1. Учёт мнения коллектива, делегирование, обратная связь
Б. Демократический	2. Единоличное принятие решений, жёсткий контроль, минимальная обратная связь
В. Либеральный	3. Предоставление полной свободы подчинённым, минимальное вмешательство
	4. Акцент на наказаниях и поощрениях в равной мере
	5. Постановка целей и контроль, но с учётом инициативы сотрудников

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Правильный ответ:

Тема 4. Мотивация персонала и оценка эффективности технологий социальной работы (ОПК-4.2)

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В социальном учреждении текучесть кадров достигла 40% в год. Руководитель считает, что причина только в низкой зарплате, и просит увеличить бюджет на доплаты. Однако сотрудники в анкетах указывают, что им не хватает признания, возможности обучения и участия в принятии решений».

Вопрос: Какие теории мотивации (Маслоу, Герцберг) помогают объяснить, что проблема не только в деньгах? Какие нематериальные стимулы можно предложить?

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Для оценки эффективности новой технологии «Мобильная бригада» для помощи пожилым использовали только статистику: количество выездов (выросло на 30%). Однако опрос клиентов показал, что многие недовольны временем ожидания и вежливостью персонала».

Вопрос: Какие критерии эффективности (результативность, качество, доступность) были измерены, а какие упущены? Какие качественные методы следовало бы добавить?

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель отделения социальной работы с семьями группы риска провёл оценку эффективности по методу «до – после». После внедрения новой программы число семей, снятых с учёта, выросло с 15% до 30%. Однако он не использовал контрольную группу. Критик указал, что в регионе за тот же период улучшилась общая экономическая ситуация».

Вопрос: Почему метод «до – после» без контрольной группы может давать ложные выводы? Какой дизайн (сравнение с контрольной группой) позволил бы точнее оценить эффект программы?

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

2. Продумать логику и полноту ответа.

3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В учреждении внедрили метод «360 градусов» для оценки эффективности работы социального работника. Опрашивали его руководителя, коллег и клиентов. Выяснилось, что руководитель ставит высокие оценки, коллеги – средние, а клиенты – низкие».

Вопрос: Что такое метод «360 градусов»? Какие преимущества он даёт по сравнению с оценкой только руководителем? Какую зону роста для сотрудника выявила такая разница?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«В дискуссии о мотивации социальных работников один специалист утверждает: «Им нужны только деньги». Другой приводит пример, что сотрудники отказываются от дополнительной оплаты за сверхурочную работу, но активно участвуют в волонтерских».

проектах».

Выберите правильное суждение:

- А. Прав первый, деньги – главный стимул.
- Б. Прав второй: социальные работники часто имеют альтруистическую и ценностную мотивацию, им важны признание, смысл работы, принадлежность к сообществу.
- В. Оба правы, всё зависит от возраста сотрудников.
- Г. Мотивация не влияет на эффективность работы.

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«Руководитель центра социальной помощи проанализировал эффективность технологии «Школа ухода» для родственников лежащих больных. Он использовал опросы участников до и после (уровень знаний вырос на 40%), но не измерил, как это повлияло на качество жизни больных и нагрузку на родственников».

Выберите правильную рекомендацию:

- А. Достаточно измерения знаний, остальное не важно.
- Б. По модели Киркпатрика нужно оценивать не только реакцию и обучение, но и изменения в поведении (реальный уход) и результаты (здоровье больных, снижение выгорания родственников).
- В. Нужно увеличить выборку.
- Г. Следует отменить технологию.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Какая теория мотивации выделяет гигиенические факторы и мотиваторы?

- А. Теория Маслоу
- Б. Теория Герцберга
- В. Теория Врума
- Г. Теория Макклелланда

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие два из перечисленных методов относятся к качественным методам оценки эффективности социальных технологий?

- А. Анализ статистики обслуженных клиентов
- Б. Глубинные интервью с клиентами
- В. Фокус-группы с получателями услуг
- Г. Мониторинг индикаторов (количество жалоб)

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.

4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).

Вопрос: Расположите этапы проведения оценки эффективности технологии социальной работы в логической последовательности:

- А. Сбор данных (опросы, наблюдение)
- Б. Определение критериев эффективности
- В. Анализ и интерпретация результатов
- Г. Выработка рекомендаций по оптимизации

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;

список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Установите соответствие между теорией мотивации (А–Г) и её ключевой идеей (1–5, один лишний).

Теория мотивации	Ключевая идея
А. А. Маслоу	1. Людей мотивируют потребности в достижении, власти, принадлежности
Б. Ф. Герцберг	2. Мотивация зависит от ожидания, что усилия приведут к результату, а результат – к вознаграждению
В. Д. Макклелланд	3. Иерархия потребностей от физиологических до самоактуализации
Г. В. Врум	4. Гигиенические факторы и мотиваторы
	5. Теория «Х» и «Y»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Правильный ответ:

Раздел 2. Прикладные аспекты управления и коммуникации в социальной работе

Тема 5. Коммуникативные техники в системе управленческого взаимодействия (ОПК-4.3)

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель проводит индивидуальную беседу с подчинённым, который допустил ошибку в отчёте. Подчинённый оправдывается, перебивает, говорит, что его никто не ценит. Руководитель перебивает его в ответ, повышает голос и выносит выговор».

Вопрос: Какие техники активного слушания (вербализация, рефлексия чувств, перефразирование, резюмирование) следовало бы использовать руководителю? Приведите пример одной фразы для техники рефлексии чувств.

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель хочет убедить сотрудников перейти на новую систему электронного документооборота. Сотрудники сопротивляются, говорят, что это сложно и отнимет время. Руководитель сначала соглашается с их трудностями, а затем задаёт серию вопросов, на которые они отвечают «да»: «Вы согласны, что отчёты сейчас занимают много времени?», «Хотели бы вы сократить время на их заполнение?», «Готовы ли вы попробовать новый способ?»

Вопрос: Какая техника убеждения (метод Сократа) здесь используется? Почему она эффективна? Приведите ещё одну технику убеждения (логическая аргументация, опора на ценности, техника «нога в двери»).

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Социальный работник проводит беседу с клиентом, который находится в агрессивном состоянии, кричит, обвиняет учреждение в обмане. Работник пытается его переубедить, доказывая, что клиент не прав, в результате конфликт усиливается».

Вопрос: Какие техники работы с агрессивным клиентом (активное слушание, переформулирование, установление границ) нужно было применить? Приведите пример установления границ (я-сообщение).

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«На совещании руководитель даёт распоряжения: «Сделайте всё как обычно, потом отчитаетесь». Сотрудники переспрашивают, путают сроки, в итоге часть задач не выполнена. Руководитель считает, что сотрудники невнимательны»

Вопрос: Какие принципы передачи распоряжений (конкретность, сроки, обратная связь) нарушены? Как следовало бы сформулировать задание?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). Прочитайте текст:

«Руководитель говорит подчинённому: «Ваш отчёт сдан с ошибками. Вы безответственный человек». Подчинённый обиделся и перестал проявлять инициативу».

Выберите правильную альтернативную формулировку обратной связи:

- А. «Вы не умеете работать, исправьте».
- Б. «В отчёте за прошлую неделю в разделе 3 есть три ошибки в цифрах. Давайте вместе разберём, как их исправить, в следующий раз проверьте внимательнее».
- В. «Ну что ж, так и знал, что вы ошибётесь».
- Г. «Я недоволен вашей работой, исправляйте».

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«В команде социальных работников возник конфликт. Руководитель хочет его разрешить. Один специалист предлагает сразу вынести выговор, другой – разобраться в причинах, третий – провести медиацию».

Выберите правильное суждение:

- А. Лучше всего сразу наказать виновных.
- Б. Конфликты сами рассосутся.
- В. Эффективнее всего провести медиацию – нейтральный посредник помогает сторонам высказаться и найти взаимовыгодное решение, сохраняя рабочие отношения.
- Г. Нужно перевести конфликтующих в разные отделы.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Какая техника активного слушания предполагает краткое повторение основных мыслей собеседника своими словами?

- А. Вербализация
- Б. Перефразирование
- В. Рефлексия чувств
- Г. Резюмирование

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие два правила относятся к конструктивной обратной связи?

- А. Использовать «вы-сообщения»
- Б. Описывать конкретное поведение, а не личность
- В. Давать обратную связь публично, для устрашения
- Г. Предлагать пути исправления

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).

Вопрос: Расположите этапы проведения эффективного совещания в логической последовательности:

- А. Фиксация решений и поручений
- Б. Обсуждение вопросов повестки
- В. Контроль выполнения решений
- Г. Постановка цели и повестки дня

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) Установите соответствие между техникой коммуникации (А–Г) и её примером (1–5, один лишний).

Техника	Пример
А. Присоединение	1. «Правильно ли я понял, что вы хотите получить ответ до пятницы?»
Б. Переформулирование	2. «Если вы согласны, что отчёты сейчас отнимают много времени, то давайте попробуем новую программу»
В. Метод Сократа	3. «Я вижу, вы расстроены, и готов вас выслушать»
Г. Эмпатия	4. «Да, вы правы, ситуация действительно сложная» (согласие с частью сказанного)
	5. «В вашем докладе нет выводов, переделайте»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Правильный ответ:

Тема 6. Управление конфликтами в социальных организациях и оптимизация профессиональной деятельности на основе психолого-управленческого анализа (ОПК-4.2, ОПК-4.3)

Тестовые задания с инструкцией по выполнению

1. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В отделении социального обслуживания на дому два социальных работника постоянно конфликтуют из-за распределения «тяжёлых» клиентов (с деменцией, требующих больше времени). Каждый считает, что другому достаются более лёгкие подопечные. Руководитель пытался их помирить, но безуспешно».

Вопрос: Каковы причины конфликта (распределение ресурсов, различия в ценностях)? Какую стратегию разрешения (сотрудничество, компромисс) предложите? Опишите алгоритм действий руководителя.

Правильный ответ:

Задание 2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В реабилитационном центре для подростков после анализа эффективности выявлено, что текучесть кадров составляет 50%. Причина – профессиональное выгорание из-за высокой нагрузки и отсутствия поддержки. Руководитель хочет оптимизировать работу, но не знает, с чего начать».

Вопрос: Назовите три направления оптимизации (совершенствование технологий, повышение квалификации, улучшение коммуникации, мотивация). Какие меры по профилактике выгорания можно предложить?

Правильный ответ:

Задание 3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«Руководитель социального центра решил внедрить новую программу работы с семьями группы риска. Часть сотрудников сопротивляется, потому что боятся дополнительной нагрузки и не понимают преимуществ. Руководитель пытается приказать, но сопротивление только растёт».

Вопрос: Какие коммуникативные техники для преодоления сопротивления изменениям (вовлечение, информирование, поддержка) следовало бы применить? Приведите пример вовлечения.

Правильный ответ:

Задание 4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Прочитайте текст:

«В социальном учреждении разработали план оптимизации, рассчитанный на 6 месяцев. Через 3 месяца провели промежуточный контроль: часть показателей улучшилась (скорость оформления документов), но удовлетворённость персонала снизилась. Руководитель растерян».

Вопрос: Почему важно использовать несколько критериев успеха (экономичность, качество, удовлетворённость)? Как скорректировать план на основе промежуточных результатов?

Правильный ответ:

2. Задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа и обоснованием выбора

Задание 5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). Прочитайте текст:

«В дискуссии о разрешении конфликта один сотрудник предлагает всегда идти на компромисс, другой – использовать конкуренцию, третий – избегать конфликтов».

Выберите правильное суждение:

А. Компромисс – лучшая стратегия во всех случаях.

Б. Выбор стратегии зависит от ситуации: при угрозе жизни нужна конкуренция, при сохранении отношений – сотрудничество, при малозначимых вопросах – избегание или компромисс.

В. Конкуренция всегда вредна.

Г. Избегание – единственный правильный способ.

Правильный ответ:

Пояснение:

Задание 6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Прочитайте текст:

«Руководитель замечает, что между сотрудниками одного отдела назревает конфликт из-за разного понимания рабочих задач. Он решает вмешаться».

Выберите правильную последовательность действий:

А. Немедленно наказать зачинщиков.

Б. Провести индивидуальные беседы, выяснить причины, затем организовать встречу для выработки единых стандартов.

В. Перевести всех в разные кабинеты.

Г. Проигнорировать, пока не перерастёт в открытую вражду.

Правильный ответ:

Пояснение:

3. Задания закрытого типа

Задание 7. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Вопрос: Какой тип конфликта возникает внутри одного человека из-за противоречивых требований или ценностей?

А. Межличностный

Б. Внутриличностный

В. Групповой

Г. Организационный

Правильный ответ:

Задание 8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).

Вопрос: Какие две техники относятся к деэскалации конфликта в социальной работе?

- А. Я-сообщения (описание своих чувств без обвинения)
- Б. Угрозы и наказания
- В. Активное слушание (отражение слов и эмоций собеседника)
- Г. Паузы и молчание (игнорирование)

Правильный ответ:

Задание 9. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).

Вопрос: Расположите этапы оптимизационного процесса в логической последовательности:

- А. Сбор данных и анализ эффективности
- Б. Разработка плана мероприятий по оптимизации
- В. Контроль и повторная оценка
- Г. Внедрение изменений с психологическим сопровождением

Правильный ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте (А–Г) и её описанием (1–5, один лишний).

Стратегия	Описание
А. Сотрудничество	1. Уход от проблемы, бездействие
Б. Компромисс	2. Поиск решения, удовлетворяющего обе стороны
В. Конкуренция	3. Взаимные уступки для частичного удовлетворения
Г. Избегание	4. Навязывание своей позиции, подавление другой стороны
	5. Принесение в жертву своих интересов ради другого

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Правильный ответ:

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной

инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Демидова, Е. В. Психология управления : учебное пособие / Е. В. Демидова. — Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2020. — 244 с. — ISBN 978-5-86433-804-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165880> (дата обращения: 13.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей..

2. Вайнштейн, Л. А. Психология управления : учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. - 2-е изд. - Минск : Вышэйшая школа, 2023. - 383 с. - ISBN 978-985-06-3550-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2130581> (дата обращения: 13.05.2026). — Режим доступа: по подписке.

3. Малышев, К. Б. Психология управления : учебное пособие / К. Б. Малышев, О. А. Малышева, А. Н. Баламут. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 160 с. - ISBN 978-5-9729-0910-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902207> (дата обращения: 13.05.2026). — Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Бергис, Т. А. Психология управления : учебное пособие / Т. А. Бергис. — Тольятти : ТГУ, 2021. — 288 с. — ISBN 978-5-8259-1038-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/243236> (дата обращения: 13.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Кузьмина, Е. Г. Психология управления : практикум / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2025. - 107 с. - ISBN 978-5-9765-2437-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2228823> (дата обращения: 13.05.2026). — Режим доступа: по подписке.

8.4. Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru
Центр политологии и политической социологии Института социологии РАН	http://www.isras.ru/cpips
ВЦИОМ – Всероссийский центр изучения общественного мнения	http://wciom.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows 7 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office