

Методологический инструментарий современного социального управления: Учебно-практическое пособие / Под ред. профессора Е. И. Комарова. — 3-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 314 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ	10
1.1. Направления деятельности социального учреждения	10
1.2. Методологические принципы	15
1.3. Система Кайдзен	22
1.4. Метод "Пять S"	27
1.5. Метод "Три М"	29
1.6. САФ-модель	30
1.7. Кейс-метод	37
Рекомендуемая литература	39
Глава 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ	41
2.1. Конкурентная среда	41
2.2. Конкуренция	42
2.3. Конкурентоспособность	45
2.4. Методика оценки конкурентоспособности социального учреждения	48
2.5. Социальный бенчмаркинг	54
2.6. Передовой опыт	55
2.7. Стратегическая конкурентность	58
2.8. Варианты методики оценки инноваций	61
Рекомендуемая литература	63
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРОЦЕССУАЛЬНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ "СТАВРОПОЛЬСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ"	66

3.1. Принципы, составляющие и процессы СМК.....	66
3.2. Пошаговая методика повышения эффективности работы социального учреждения на основе внедрения СМК.....	69
3.3. Руководство по качеству.....	71
3.4. Положение о контроле качества.....	84
3.5. СМК предоставляемых услуг.....	94
3.6. Оценка эффективности внедрения СМК.....	97
Рекомендуемая литература.....	100

Глава 4. ПРИМЕНЕНИЕ АНАЛИТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ

СОЦИАЛЬНОМ МАРКЕТИНГЕ.....	102
4.1. Понятие "услуг".....	102
4.2. Дифференциация товаров и услуг.....	108
4.3. Сегменты и сегментация социального рынка.....	110
4.4. Оценка предоставляемых услуг.....	112
4.5. Методы маркетинговых исследований.....	114
4.6. Матрица стратегий "социальные услуги — рынок".....	118
4.7. Матрица BCG.....	120
4.8. Методика оценки организации маркетинга.....	122
Рекомендуемая литература.....	123

Глава 5. КРЕАТИВНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ

СТРАТЕГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА.....	125
5.1. Стратегическая информация.....	125
5.2. Внутренняя и внешняя среда.....	126
5.3. Концепция "7-S" (модель фирмы "МакКинзи").....	129
5.4. Ключевые умения при работе с информацией.....	132
5.5. Матричные методы.....	135
5.6. Многомерные оценочно-аналитические методы.....	137
5.7. SWOT-анализ.....	137
5.8. Стратегическое мышление.....	142
5.9. "Завихрения полноценности" руководителей-стратегов.....	145
5.10. Полезные мысли опытных стратегов.....	146
Рекомендуемая литература.....	149

Глава 6. МЕТОДОЛОГИЯ СТРУКТУРИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ СОЦИАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.....

6.1. Инфраструктурная инноватика.....	150
---------------------------------------	-----

6.2. Основные группы инфраструктурных элементов.....	152
6.3. Интегративные элементы инфраструктуры.....	154
6.4. Организационные элементы инфраструктуры.....	159
6.5. Материально-технические элементы инфраструктуры... ..	163
6.6. Интерьерно-дизайнерские элементы инфраструктуры... ..	165
Рекомендуемая литература .. .	170

Глава 7. СИСТЕМНО-ОЦЕНОЧНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ

РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА В СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

	172
7.1. Особенности охраны труда в социальных учреждениях... ..	172
7.2. Политика в области охраны труда .. .	175
7.3. Организация .. .	177
7.4. Планирование .. .	179
7.5. Система управления охраной труда .. .	180
7.6. Оценка .. .	181
7.7. Система контроля безопасности труда "Элмери" .. .	184
7.8. Экспресс-методика оценки условий труда в подразделении .. .	187
7.9. Школа безопасности для пожилых людей .. .	189
7.10. Оценка эффективности системы управления охраной труда .. .	196
Рекомендуемая литература .. .	200

Глава 8. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

	202
8.1. Теоретические основы .. .	202
8.2. Мультипликатор .. .	204
8.3. Разработка .. .	210
8.4. Принятие и выполнение .. .	212
8.5. Методы подготовки и принятия .. .	213
8.6. Особенности разработки в условиях неопределенности и риска .. .	215
8.7. Контроль, качество и эффективность .. .	219
Рекомендуемая литература .. .	220

Глава 9. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ

	222
9.1. Базовые понятия .. .	222
9.2. Социальные группы .. .	224

9.3. Этика и развитие общества.....	226
9.4. Человек и общество.....	230
9.5. Социальные роли и статусы.....	232
9.6. Личность и свобода.....	237
9.7. Качества руководителя.....	239
9.8. Манипуляция	242
Рекомендуемая литература.....	246

**Глава 10. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

10.1. Функционально-ролевой анализ.....	248
10.2. Личностно-деятельностный подход.....	256
10.3. Субъектно-акмеологический аспект.....	261
Рекомендуемая литература.....	265

**Глава 11. МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОСТАВЛЕНИЯ
ШТАТНОГО РАСПИСАНИЯ.....**

11.1. Исходные понятия и документы.....	267
11.2. Составление штатного расписания.....	271
11.3. Оклад, тарифная ставка, доплаты и надбавки.....	274
11.4. Внесение изменений в штатное расписание.....	277
11.5. Планирование потребности в персонале.....	278
Рекомендуемая литература.....	281

Глава 12. МЕТОДОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЛИЯНИЯ

12.1. Теоретические основы.....	282
12.2. Метод психологического тренажера.....	282
12.3. Эффективные техники межличностного влияния.....	289
12.4. Коммуникативное развитие.....	291
Рекомендуемая литература.....	296

**Глава 13. КОММУНИКАТИВНО-ЛАТЕРАЛЬНАЯ
МЕТОДОЛОГИЯ СОВЕЩАНИЙ.....**

13.1. Методы проведения совещаний и их функционал.....	300
13.2. Роль и функции ведущего.....	305
13.3. Концепция латерального мышления.....	306
13.4. "Шесть шляп мышления".....	309
Рекомендуемая литература.....	311

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

	313
--	-----