

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:29:35
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4 к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 Психология конфликта

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.04.02. Социальная работа

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Социальная работа с различными категориями населения

(наименование образовательной программы)

очная

(форма обучения)

Год набора 2026

Город Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

*Самотаева Элла Александровна, кандидат психолог. наук, доцент
кафедры социологии управления*

Заведующий кафедрой:

*Зырина Ярослава Александровна, канд. социол. наук, заведующий
кафедрой социологии управления*

Рабочая программа дисциплины *Психология конфликта* одобрена на заседании кафедры социологии управления Донецкого института-филиала РАНХиГС.

Протокол №7 от «27» 02.2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, 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 *Психология конфликта* обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции**	Наименование Компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
<p align="center">03.003 Руководитель организации социального обслуживания <i>Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 года, регистрационный N 58960</i></p>	<p align="center">ПК-2</p>	<p align="center">Способен к взаимодействию с получателями социальных услуг в организации и социального обслуживания</p>	<p align="center">ПК-2.1</p>	<p align="center">Ведет личный прием граждан</p>	<p>ПК-2.1 3-1 Знает: Законодательство Российской Федерации, региональное законодательство в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения, в том числе административные регламенты и порядки предоставления социальных услуг в части необходимой для исполнения должностных обязанностей;</p>
					<p>ПК-2.1 3-2 Знает: Основы документационного обеспечения деятельности организации социального обслуживания.</p>
					<p>ПК-2.1 У-1 Умеет: Консультировать получателей социальных услуг в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации;</p>
					<p>ПК-2.1 У-2 Умеет: Организовывать деятельность</p>

					специалистов по социальному сопровождению получателей социальных услуг;
					ПК-2.1 У-3 Умеет: Соблюдать профессионально- этические требования к деятельности руководителя организации.

** Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Указывается:

общий объем дисциплины 3 з. е., 108 а. ч.;

объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем 40 (18 Л., 18 С.) и 68 самостоятельную работу обучающихся;

количество академических часов, выделенных на практическую подготовку (при наличии);

место дисциплины в структуре образовательной программы. Дисциплина Основы психологического консультирования читается после Введение в профессию, Социально-психологические технологии коммуникации и медиации,

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная/очно-заочная/заочная форма обучения (оставить нужное)

№ 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)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	К о н т р о л ь	СРкр	СРэк	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Раздел 1. Правовые и документальные основы предупреждения разногласий														
Тема 1	Правовые основы работы с гражданами при возникновении разногласий	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	11
Тема 2	Документальное сопровождение при урегулировании разногласий	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	11
Тема 3	Устное консультирование граждан в трудных жизненных ситуациях	15	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	11
Раздел 2. Руководство деятельностью по урегулированию споров														

Тема 4	Предупреждение разногласий в работе по социальному сопровождению	19	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	11	
Тема 5	Поведение руководителя при разборе жалоб и обращений граждан	19	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	11	
Тема 6	Соблюдение нравственных правил работы в напряженных обстановках	21	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	13	
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		108	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	68	

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

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения 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. Правовые и документальные основы предупреждения разногласий

Тема 1. Правовые основы работы с гражданами при возникновении разногласий

Аннотация: В лекции рассматриваются законы Российской Федерации и региональные законы в области социального обслуживания, а также порядки предоставления социальных услуг, необходимые для разрешения спорных ситуаций. Особое внимание уделяется административным регламентам и правилам работы с обращениями граждан. Слушатели изучают, как знание законов помогает предотвращать разногласия на личном приеме и соблюдать профессиональные требования к руководителю.

Тема 2. Документальное сопровождение при урегулировании разногласий

Аннотация: Лекция посвящена основам работы с документами в организации социального обслуживания при возникновении и урегулировании разногласий. Рассматриваются виды записей, актов и отчетов, которые необходимо вести при приеме граждан. Подчеркивается важность правильного оформления документов для предотвращения повторных обращений и жалоб, а также для обеспечения открытости и законности действий руководителя.

Тема 3. Устное консультирование граждан в трудных жизненных ситуациях

Аннотация: В лекции изучаются способы доступного разъяснения прав и возможностей получателям социальных услуг в рамках работы организации. Особое внимание уделяется предупреждению разногласий на ранних стадиях общения. Слушатели осваивают приемы спокойного диалога, разъяснения непонятных положений и снижения напряженности, что позволяет избежать перерастания спорной ситуации в открытое столкновение.

Раздел 2. Руководство деятельностью по урегулированию споров

Тема 4. Предупреждение разногласий в работе по социальному сопровождению

Аннотация: Лекция раскрывает, как руководитель может организовать работу специалистов по социальному сопровождению так, чтобы снизить вероятность возникновения споров и непонимания. Рассматриваются способы распределения обязанностей, правила передачи информации между сотрудниками и поддержание доброжелательной обстановки в коллективе. Умение предвидеть и сглаживать возможные разногласия является важной частью соблюдения этических требований к руководителю.

Тема 5. Поведение руководителя при разборе жалоб и обращений граждан

Аннотация: Лекция посвящена правилам личного приема граждан в ситуациях, когда получатели услуг выражают недовольство или предъявляют

претензии. Рассматриваются шаги руководителя по сбору сведений, оценке доводов сторон и принятию решения в рамках закона. Особое внимание уделяется сохранению спокойствия, уважительному отношению к посетителю и соблюдению правил профессиональной этики.

Тема 6. Соблюдение нравственных правил работы в напряженных обстановках

Аннотация: В лекции изучаются требования к поведению руководителя организации социального обслуживания в условиях разногласий и споров. Рассматриваются понятия честности, справедливости, уважения к достоинству человека и неразглашения личных сведений. Слушатели учатся сочетать законные способы урегулирования разногласий с соблюдением высоких нравственных правил, что укрепляет доверие граждан к работе организации.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине (*наименование*) входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет 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 вариант-ты 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 вариант-ты 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)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<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. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<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). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<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
90-100	Отлично	Зачтено	A
80-89	Хорошо		B
75-79			C
70-74			D
60-69	Удовлетворительно		E
35-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	FX
0-34			F

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 (*индекс, наименование*) используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, доклад, контрольная работа (кейс)

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля		КР
	УО	Д	
Р-1. / Т-1	5	5	20
Р-1. / Т-2	5	5	
Р-2. / Т-3	5	5	
Р-1. / Т-4	5	5	20
Р-2. / Т-5	5	5	
Р-2. / Т-6	5	5	
Итого: 100 б	30	30	40

УО – устный опрос;

Д – доклад;

КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
5	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.
4-3	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.
2-1	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 тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
0,5	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
0,25	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
0,1	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
15-20	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
10-14	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-9	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. Правовые и документальные основы предупреждения разногласий

Тема 1. Правовые основы работы с гражданами при возникновении разногласий

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие законы Российской Федерации необходимо знать руководителю для предотвращения разногласий на личном приеме граждан?

Вопрос 2. Что такое административные регламенты и как они помогают в урегулировании разногласий?

Вопрос 3. Какие правила работы с обращениями граждан должен знать руководитель?

Вопрос 4. Каким образом знание законов помогает руководителю соблюдать требования к его деятельности при приеме граждан?

Вопрос 5. Как предотвратить разногласия с гражданином на личном приеме с помощью знания законодательства?

Темы для докладов:

Тема 1. Роль законов Российской Федерации в предупреждении споров между получателями услуг и руководителем организации

Краткое описание: В докладе рассматривается, как знание федеральных и региональных законов помогает руководителю избежать разногласий. Приводятся примеры типичных законных требований, нарушение которых чаще всего вызывает жалобы. Объясняется, как законное обоснование отказа или решения снижает напряженность при личном приеме.

Тема 2. Административные регламенты как средство защиты прав граждан и работников социальной службы

Краткое описание: Доклад посвящен изучению административных регламентов, их содержанию и значению. Показывается, как следование

регламентам упрощает работу руководителя и делает ее понятной для обращающихся граждан. Обсуждается, как регламенты помогают разрешать спорные ситуации без привлечения вышестоящих органов.

Тема 3. Правила приема и рассмотрения обращений граждан как способ снижения количества разногласий

Краткое описание: В докладе описываются установленные законом требования к работе с устными и письменными обращениями граждан. Объясняется, почему соблюдение сроков и порядка ответа является важным для доверия к организации. Приводятся примеры, к чему приводит нарушение этих правил и как это порождает новые разногласия.

Тема 4. Действия руководителя при отказе гражданину в предоставлении социальной услуги: законное обоснование и предупреждение разногласий

Краткое описание: Доклад рассматривает случаи, когда руководитель вынужден отказать человеку в услуге по законным основаниям. Описываются способы мягкого и уважительного сообщения об отказе со ссылкой на конкретные правила. Показывается, как грамотное объяснение помогает избежать разногласий и сохранить добрые отношения с гражданином.

Тема 5. Соблюдение руководителем закона как основа его нравственного поведения при работе с гражданами

Краткое описание: В докладе раскрывается связь между знанием законов и выполнением этических требований к руководителю. Доказывается, что честное следование закону является проявлением уважения к человеку и справедливости. Обсуждается, как законное поведение руководителя служит примером для подчиненных и укрепляет доверие к социальной службе в целом.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

Тема 2. Документальное сопровождение при урегулировании разногласий

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие виды записей необходимо вести при приеме граждан для предотвращения разногласий?

Вопрос 2. Какие акты оформляются при возникновении спорной ситуации с получателем услуг?

Вопрос 3. Почему правильное оформление документов помогает предотвратить повторные обращения и жалобы?

Вопрос 4. Каким образом документы обеспечивают открытость и законность действий руководителя?

Вопрос 5. Какие сведения обязательно должны содержаться в отчете о работе с обращениями граждан?

Темы для докладов:

Тема 1. Журнал регистрации устных обращений как средство предупреждения разногласий

Краткое описание: В докладе рассматривается порядок ведения журнала регистрации устных обращений граждан. Объясняется, какие сведения в него вносятся и почему это важно для доказательства добросовестности руководителя. Приводятся примеры, когда отсутствие записи приводило к необоснованным обвинениям и затяжным спорам.

Тема 2. Акт о разногласии: порядок составления и значение для разрешения спорных ситуаций

Краткое описание: Доклад посвящен правилам составления акта о разногласии, его содержанию и юридической силе. Показывается, как своевременное оформление такого акта помогает зафиксировать позиции сторон и защитить интересы организации. Обсуждаются случаи, когда акт о разногласии становится главным документом при проверке жалобы.

Тема 3. Документальное оформление отказа от подписи: защита прав руководителя и гражданина

Краткое описание: В докладе изучается ситуация, когда получатель услуг отказывается подписывать документ, например акт об отказе от услуги. Описывается процедура оформления акта об отказе от подписи с участием свидетелей. Доказывается, что такой документ защищает обе стороны и предотвращает обвинения в подделке подписи.

Тема 4. Порядок ведения личного дела получателя услуг при возникновении

разногласий

Краткое описание: Доклад рассматривает, какие документы подшиваются в личное дело гражданина, если между ним и организацией возник спор. Описывается, почему важно собирать все записи, акты и переписку в одном деле для быстрого доступа. Показывается, как хорошо оформленное личное дело помогает руководителю ответить на любые претензии вышестоящих органов.

Тема 5. Отчет руководителя о работе с обращениями как инструмент улучшения деятельности организации

Краткое описание: В докладе раскрывается содержание и значение отчета о работе с обращениями граждан. Объясняется, как анализ отчетов позволяет выявить повторяющиеся причины разногласий и принять меры для их устранения. Доказывается, что регулярное составление отчетов повышает открытость работы организации и доверие со стороны граждан и проверяющих органов.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

Тема 3. Устное консультирование граждан в трудных жизненных ситуациях

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Как правильно разъяснить гражданину его права в доступной форме, чтобы избежать непонимания?

Вопрос 2. Какие приемы спокойного диалога помогают руководителю снизить напряженность у обратившегося гражданина?

Вопрос 3. Как разъяснить гражданину непонятные для него положения законов или порядков предоставления услуг?

Вопрос 4. Как руководитель может предотвратить разногласия на ранних стадиях общения с гражданином?

Вопрос 5. Какие ошибки в устном консультировании чаще всего приводят к возникновению разногласий?

Темы для докладов:

Тема 1. Спокойный диалог с гражданином как основа предупреждения разногласий на личном приеме

Краткое описание: В докладе рассматриваются приемы ведения спокойного диалога, которые помогают снять напряжение у обратившегося человека. Описывается значение доброжелательного тона, зрительного контакта и умения слушать. Приводятся примеры, когда спокойное общение помогало погасить конфликт в самом начале.

Тема 2. Доступное разъяснение законов и порядков социального обслуживания: приемы и ошибки

Краткое описание: Доклад посвящен способам объяснения сложных законных положений простыми словами. Сравниваются правильные и неправильные подходы к разъяснению, разбираются типичные ошибки руководителей. Показывается, как доступное объяснение помогает гражданину принять решение и избежать спора.

Тема 3. Признание чувств собеседника как способ снижения напряженности в трудной жизненной ситуации

Краткое описание: В докладе изучается, почему важно признавать эмоциональное состояние гражданина (ого рчение, страх, гнев) в начале беседы. Описываются словесные приемы, которые показывают человеку, что его понимают и уважают. Приводятся примеры, когда признание чувств помогало перевести разговор из ссоры в деловое обсуждение.

Тема 4. Предотвращение разногласий через четкое обозначение границ возможностей организации

Краткое описание: Доклад рассматривает, как своевременное и доброжелательное сообщение о том, что организация может и не может сделать, предотвращает разочарование и гнев гражданина. Объясняется, почему лучше сразу сказать правду, чем обещать и потом отказывать. Обсуждается, как при этом сохранить уважительное отношение к человеку.

Тема 5. Роль устного консультирования в соблюдении этических требований к деятельности руководителя

Краткое описание: В докладе раскрывается связь между качеством устного консультирования и выполнением руководителем профессионально-этических норм. Показывается, что уважительное и доходчивое общение является проявлением честности и заботы о человеке. Доказывается, что этическое

консультирование снижает количество жалоб и укрепляет доверие к социальной службе.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

Раздел 2. Руководство деятельностью по урегулированию споров

Тема 4. Предупреждение разногласий в работе по социальному сопровождению

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Каким образом руководитель может снизить вероятность возникновения споров между получателем услуг и специалистом по социальному сопровождению?

Вопрос 2. Какие правила передачи информации между сотрудниками помогают предотвратить разногласия?

Вопрос 3. Как поддержание доброжелательной обстановки в коллективе влияет на предупреждение разногласий с получателями услуг?

Вопрос 4. Каким образом руководитель может предвидеть возможные разногласия в работе по социальному сопровождению?

Вопрос 5. Почему соблюдение этических требований руководителем помогает предупреждать разногласия в работе специалистов?

Темы для докладов:

Тема 1. Распределение обязанностей между специалистами по социальному сопровождению как способ предупреждения разногласий

Краткое описание: В докладе рассматривается, как правильное закрепление обязанностей за каждым сотрудником помогает избежать путаницы и взаимных обвинений. Описываются способы составления графика работы и доведения до получателей услуг информации о том, к кому обращаться. Приводятся примеры, когда нечеткое распределение обязанностей приводило к жалобам и спорам.

Тема 2. Правила передачи сведений о получателях услуг между сотрудниками для предотвращения недопонимания

Краткое описание: Доклад посвящен организации внутреннего обмена информацией в социальной службе. Объясняется, почему важно вести записи о каждом получателе услуг и передавать их только тем, кто непосредственно работает с человеком. Показывается, как отсутствие четких правил передачи информации порождает разногласия.

Тема 3. Роль доброжелательной обстановки в коллективе в снижении числа споров с гражданами

Краткое описание: В докладе изучается взаимосвязь между климатом внутри организации и качеством обслуживания граждан. Описываются методы поддержания дружелюбия среди сотрудников, которые может использовать руководитель. Приводятся примеры, когда сплоченный коллектив успешно справлялся с трудными посетителями.

Тема 4. Предвидение разногласий: как руководитель может заметить признаки назревающего спора на ранней стадии

Краткое описание: Доклад рассматривает способы наблюдения и анализа работы специалистов, позволяющие заранее увидеть, где может возникнуть недовольство. Описывается ведение учета повторяющихся жалоб и проведение разборов сложных случаев. Показывается, как своевременное вмешательство руководителя предотвращает открытое столкновение.

Тема 5. Этические требования к руководителю как основа предупреждения разногласий в социальном сопровождении

Краткое описание: В докладе раскрывается, какие нравственные правила должен соблюдать руководитель, чтобы его подчиненные следовали им в работе с гражданами. Обсуждается влияние личного примера руководителя на поведение коллектива. Доказывается, что этичное управление напрямую снижает количество жалоб и споров.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной

теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

Тема 5. Поведение руководителя при разборе жалоб и обращений граждан

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. С чего руководителю следует начинать прием гражданина, пришедшего с жалобой?

Вопрос 2. Каким образом руководитель должен собирать сведения для объективного рассмотрения жалобы?

Вопрос 3. Как руководителю сохранить спокойствие, если гражданин ведет себя грубо или повышает голос?

Вопрос 4. На основании каких правил руководитель принимает решение по жалобе гражданина?

Вопрос 5. Какие этические требования должен соблюдать руководитель при разборе жалоб, чтобы не нарушить права ни гражданина, ни своего сотрудника?

Темы для докладов:

Тема 1. Порядок действий руководителя при приеме гражданина с жалобой: от первой минуты до завершения беседы

Краткое описание: В докладе подробно рассматривается пошаговый план поведения руководителя на личном приеме при поступлении претензии. Описываются правильное начало беседы, техники слушания и способы

успокоения посетителя. Приводятся примеры удачных и неудачных действий руководителя.

Тема 2. Сбор сведений по жалобе: какие документы изучать и кого опрашивать для объективного разбора

Краткое описание: Доклад посвящен методам сбора полной и достоверной информации о случае недовольства. Объясняется, почему нельзя полагаться только на слова одной из сторон. Рассматриваются типы документов, которые необходимо проверить, и порядок опроса сотрудников и свидетелей.

Тема 3. Сохранение спокойствия руководителя при общении с возмущенным посетителем: приемы самообладания

Краткое описание: В докладе изучаются приемы управления своими чувствами в напряженной обстановке приема. Описываются дыхательные техники, способы «взять паузу» и не поддаваться на словесные нападки. Показывается, как спокойствие руководителя влияет на поведение гражданина.

Тема 4. Принятие решения по жалобе: законность, справедливость и обоснованность как основные требования

Краткое описание: Доклад рассматривает, на каких основаниях руководитель должен строить свое решение по результатам разбора. Объясняется, как соотносить требования заявителя с законом и возможностями организации. Приводятся примеры правильных и ошибочных решений.

Тема 5. Соблюдение профессиональной этики руководителем при разборе жалоб: уважение к обеим сторонам

Краткое описание: В докладе раскрываются нравственные правила, которые необходимо соблюдать при разборе претензий, чтобы не нарушить права ни гражданина, ни подчиненного. Обсуждается важность сохранения тайны, недопустимость осуждения без доказательств и необходимость извинений при ошибке. Доказывается, что этическое поведение руководителя укрепляет авторитет организации

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

Тема 6. Соблюдение нравственных правил работы в напряженных обстановках

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Почему честность руководителя особенно важна при урегулировании разногласий в напряженной обстановке?

Вопрос 2. Как справедливость руководителя проявляется при разборе споров между получателем услуг и специалистом?

Вопрос 3. Что означает уважение к достоинству человека при общении с возмущенным получателем услуг?

Вопрос 4. Какие сведения о получателе услуг руководитель не имеет права разглашать, даже при разборе жалобы?

Вопрос 5. Как руководитель может сочетать законные способы урегулирования разногласий с соблюдением нравственных правил?

Темы для докладов:

Тема 1. Честность руководителя как основа доверия к организации социального обслуживания при разногласиях

Краткое описание: В докладе рассматривается, почему правдивость руководителя является ключевым нравственным правилом в напряженных ситуациях. Описываются примеры, когда честное признание ошибки помогало урегулировать спор, а ложь приводила к ухудшению отношений. Объясняется, как честность влияет на доверие граждан и подчиненных.

Тема 2. Справедливость при разборе споров: как руководителю не встать на сторону ни одной из сторон бездоказательно

Краткое описание: Доклад посвящен методам сохранения беспристрастности руководителя при рассмотрении жалоб. Анализируются способы сбора доказательств и оценки доводов обеих сторон. Показывается, как несправедливость разрушает коллектив и доверие граждан.

Тема 3. Уважение достоинства человека в общении с возмущенным посетителем: правила и приемы

Краткое описание: В докладе изучаются способы сохранить уважительное отношение к гражданину, даже когда он ведет себя грубо или несправедливо обвиняет сотрудников. Описываются речевые приемы, которые помогают не

унизить человека, но и не допустить хамства в ответ. Приводятся примеры из практики.

Тема 4. Неразглашение личных сведений о получателе услуг: нравственные и правовые обязанности руководителя

Краткое описание: Доклад рассматривает требования законодательства и профессиональной этики к сохранению тайны личной жизни граждан. Описываются типы сведений, которые нельзя разглашать, и последствия их утечки. Объясняется, как руководитель должен организовать работу, чтобы его сотрудники тоже соблюдали это правило.

Тема 5. Сочетание законных способов урегулирования разногласий с нравственными правилами: примеры из практики

Краткое описание: В докладе на конкретных примерах показывается, как можно одновременно следовать букве закона и проявлять человеческое участие. Разбираются случаи, когда формальное применение закона без учета нравственных правил приводило к эскалации спора. Доказывается, что только сочетание закона и этики приносит долгосрочный положительный результат.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают 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, как правило, 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.

4.5.1. 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:

Необходимо составить расчет по конкретной дисциплине, НАПРИМЕР

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	20	0,2	20
КТ 2	20	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.

4.5.2. **Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:**

КТ – 1.

Контрольная работа 1 Раздел 1. Правовые и документальные основы предупреждения разногласий

Тема 1, Тема 2, Тема 3

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.

2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.

3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.

4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.

5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс: «Обращение гражданина Петрова»

Условие

В организацию социального обслуживания обратился гражданин Петров, 72 лет, который находится на надомном обслуживании. Он выразил резкое недовольство тем, что социальный работник, закрепленный за ним, в последнюю неделю приходил на два часа позже установленного графика, а в один из дней вообще не явился, сославшись на занятость с другим подопечным. Петров заявил, что такое отношение унижает его достоинство, и потребовал принять строгие меры к сотруднику, а также дать ему письменный ответ о том, какие законы нарушены.

При личном приеме руководитель организации спросил Петрова, подавал ли он письменное заявление ранее, на что гражданин ответил, что устно говорил о проблеме заведующей отделением, но та не приняла мер. Руководитель не записал подробности устного обращения в журнал, не взял у Петрова письменное заявление и не завел отдельную папку для этого дела, а лишь устно пообещал «разобраться». После ухода Петрова руководитель поручил специалисту разобраться с ситуацией, но не дал указания вести какие-либо записи и не установил срок для ответа гражданину.

Через неделю Петров пришел снова, еще более возмущенный, так как никакого ответа не получил, а социальный работник продолжает приходиться с опозданиями. Руководитель попытался успокоить Петрова, сказав, что «все будет сделано», но не ссылаясь при этом ни на закон, ни на регламент работы с обращениями, ни на расписание социальных работников. Петров заявил, что напишет жалобу в вышестоящую организацию и в прокуратуру.

Задание

На основе знаний, полученных при изучении тем 1–3 раздела 1, выполните следующие пункты:

1. **Укажите, какие законы и регламенты должен был применить руководитель, чтобы предотвратить перерастание недовольства в открытое разногласие.** Назовите не менее двух законов (на уровне Российской Федерации и региональном) и один вид административного регламента, относящийся к работе с обращениями граждан.

2. **Перечислите не менее трех документов (записей, актов, отчетов), которые руководитель обязан был завести или оформить после первого обращения Петрова.** Объясните, почему ведение таких документов помогает предотвратить повторные жалобы.

3. **Оцените, каким образом руководитель мог устно проконсультировать Петрова при первом обращении, чтобы снизить его напряженность и предупредить разногласие.** Приведите два конкретных примера фраз (на русском языке), которые руководитель мог бы сказать Петрову, чтобы показать уважение к его достоинству, разъяснить его права и установить порядок действий.

4. **Определите, какие нравственные правила и требования к руководителю (уважение достоинства, честность, справедливость, неразглашение сведений) были нарушены или не выполнены в описанной**

ситуации. Для каждого правила укажите по одному примеру из кейса, когда оно было нарушено.

5. **Предложите, как именно руководителю следовало бы действовать сразу после второго обращения Петрова, чтобы в соответствии с законом и документальными правилами урегулировать разногласие.** Опишите последовательность из четырех шагов.

Критерии оценивания контрольной работы (максимальный балл – 20)

№	Критерий	Описание	Баллы
1	Знание законов и регламентов	Правильно названы не менее двух законов и один регламент, соответствующие ситуации. За каждое неверное или отсутствующее название – снижение на 1 балл от максимальной оценки в 4 балла.	4
2	Полнота документального ответа	Указаны не менее трех видов документов, дано объяснение их значения для предотвращения повторных жалоб. За каждый отсутствующий документ – минус 1 балл.	4
3	Правильность устного консультирования	Приведены две фразы, которые соответствуют уважению к достоинству, разъяснению прав и порядку действий. За несоответствие содержанию лекции – минус 1 балл за каждую фразу.	4
4	Оценка нравственных правил	Указаны не менее трех правил, по каждому приведен пример нарушения из кейса. За отсутствие примера или ошибку в определении правила – минус 1 балл.	4
5	Полнота и последовательность шагов	Предложены не менее четырех логичных и законных шагов урегулирования. За каждый пропущенный или неверный шаг – снижение на 1 балл.	4

КТ-2

Контрольная работа 2 Руководство деятельностью по урегулированию споров

Тема 4, Тема 5, Тема 6,

Кейс

1. Внимательно проанализируйте всю описанную ситуацию, чтобы выявить ключевую проблему или правовую коллизию.
2. Каждое ваше утверждение или решение должно иметь чёткое обоснование нормами права или профессиональными стандартами.
3. Предлагаемый план действий излагайте в виде конкретных, последовательных и реализуемых шагов.
4. Обязательно оцените возможные последствия как самой ситуации, так и вашего предложенного решения.

5. Формулируйте итоговый ответ структурированно, лаконично и в официально-деловом стиле.

Кейс: «Сложный прием гражданки Соколовой»

Условие

Гражданка Соколова, 68 лет, находится на социальном сопровождении уже полгода. За ней закреплены два специалиста: один отвечает за доставку продуктов и лекарств, второй – за помощь в оформлении документов и сопровождение в медицинские учреждения. В последние две недели между специалистами возникло непонимание: каждый считал, что именно другой должен был напомнить Соколовой о сроках подачи заявления на льготы. В итоге срок был пропущен.

Соколова пришла на личный прием к руководителю организации крайне возмущенная. Она заявила, что специалисты «перекладывают вину друг на друга», что ее «ни во что не ставят», и требовала наказать обоих. В ходе разговора она упомянула, что один из специалистов рассказывал ей о своей тяжелой семейной ситуации (проблемы с ребенком) и жаловался на большую нагрузку, хотя она не спрашивала об этом. Руководитель выслушал ее и сказал: «Я разберусь, накажу виновных, а вам выдам бумагу, что они не выполнили долг». После этого руководитель вызвал обоих специалистов и в присутствии друг друга начал их отчитывать, называя их поведение «позорным», не выслушав их объяснений. Один из специалистов попытался возразить, что у него было поручение от руководителя в тот день работать с другим подопечным, но руководитель оборвал его: «Не выкручивайся!»

Через день Соколова позвонила и сказала, что ее подруга, тоже получающая услуги в этой организации, слышала от кого-то из сотрудников подробности того, как проходил прием Соколовой, включая упоминание ее пропущенного срока. Соколова потребовала объяснить, почему сведения о ее деле стали известны постороннему человеку.

Задание

На основе знаний, полученных при изучении тем 4–6 раздела 2, выполните следующие пункты:

1. **Укажите, какие ошибки в организации работы по социальному сопровождению (тема 4) допустил руководитель, которые привели к непониманию между специалистами и к пропуску срока.** Назовите не менее двух конкретных нарушений в распределении обязанностей или передаче информации.

2. **Оцените действия руководителя при личном приеме гражданки Соколовой (тема 5).** Перечислите не менее трех ошибок, которые он допустил в ходе разбора жалобы, и объясните, как следовало поступить правильно в каждом случае.

3. **Определите, какие нравственные правила (тема 6) были нарушены руководителем в общении со специалистами и с гражданкой Соколовой.** Для каждого из четырех правил (честность, справедливость,

уважение достоинства человека, неразглашение личных сведений) приведите по одному примеру нарушения из кейса.

4. **Предложите правильную последовательность действий руководителя после звонка Соколовой о разглашении сведений.** Опишите не менее четырех шагов, которые позволят восстановить доверие гражданки, соблюсти закон и нравственные правила.

5. **Составьте краткий план (из трех пунктов) по предупреждению подобных разногласий в будущем в рамках руководства социальным сопровождением.** Каждый пункт должен относиться к одной из трех тем раздела (4, 5, 6).

Критерии оценивания контрольной работы (максимальный балл – 20)

№	Критерий	Описание	Баллы
1	Выявление ошибок в организации сопровождения	Правильно названы не менее двух конкретных нарушений в распределении обязанностей или передаче информации. За каждое отсутствующее или неверное нарушение – снижение на 1 балл от максимальной оценки в 4 балла.	4
2	Анализ действий при приеме гражданина	Перечислены не менее трех ошибок руководителя при разборе жалобы, к каждой дано объяснение, как следовало поступить правильно. За каждую пропущенную или неверно описанную ошибку – минус 1 балл.	4
3	Определение нарушенных нравственных правил	Для каждого из четырех правил (честность, справедливость, уважение, неразглашение) приведен пример нарушения из кейса. За отсутствие примера или неверное определение – минус 1 балл за каждое правило.	4
4	Полнота последовательности действий	Предложены не менее четырех логичных и законных шагов после звонка о разглашении сведений. За каждый пропущенный или неверный шаг – снижение на 1 балл.	4
5	План по предупреждению разногласий	План из трех пунктов, каждый из которых относится к одной из тем раздела (4, 5, 6) и содержит конкретное предложение. За отсутствие связи с темой или неконкретность – минус 1 балл за каждый пункт.	4

5.3 Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых

для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления и учреждений социального обслуживания

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета с оценкой*.

1. Раскройте содержание основных положений Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», которые определяют порядок действий руководителя при возникновении разногласий с получателями социальных услуг.

2. Охарактеризуйте роль административных регламентов в работе с обращениями граждан. Какие требования к срокам и форме ответа на жалобу устанавливаются данными регламентами?

3. Назовите не менее трех нормативных правовых актов регионального уровня, которые регулируют порядок предоставления социальных услуг в вашем субъекте Российской Федерации. Объясните, как их знание помогает руководителю предотвращать разногласия на личном приеме.

4. Какие права получателя социальных услуг закреплены в законодательстве Российской Федерации? Приведите не менее четырех прав и объясните, как их разъяснение гражданину способствует снижению числа спорных ситуаций.

5. Проанализируйте ситуацию: получатель услуг требует предоставить ему услугу, которая не входит в утвержденный перечень. Какие правовые основания позволяют руководителю отказать в такой просьбе, и как следует оформить отказ в соответствии с законом?

6. Перечислите основные виды документов, которые должны быть составлены при приеме и рассмотрении письменной жалобы гражданина. Раскройте обязательные реквизиты каждого из этих документов.

7. Объясните, почему правильное оформление акта о результатах рассмотрения обращения гражданина является важным условием предотвращения повторных жалоб и судебных разбирательств.

8. Какие записи и отчеты должен вести руководитель при личном приеме граждан в целях обеспечения законности и открытости своих действий? Опишите содержание и назначение каждого из указанных документов.

9. В ходе разбора жалобы выяснилось, что специалист не оформил запись о состоявшейся беседе с получателем услуг. Какие правовые и

организационные последствия может повлечь отсутствие такой документальной фиксации для руководителя и для организации в целом?

10. Раскройте требование Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части сроков регистрации и рассмотрения обращений. Как несоблюдение этих сроков может повлиять на доверие граждан к работе организации?

11. Назовите и охарактеризуйте основные приемы спокойного диалога, которые руководитель может использовать при устном консультировании получателя социальных услуг, находящегося в состоянии эмоционального возбуждения.

12. Каким образом разъяснение гражданину непонятных положений законодательства или внутренних правил организации способствует предупреждению разногласий на ранних стадиях общения? Приведите конкретный пример из практики социального обслуживания.

13. Опишите алгоритм действий руководителя при устном обращении гражданина, который требует услуги, не предусмотренной его индивидуальной программой предоставления социальных услуг. Какие слова и формулировки следует использовать для снижения напряженности?

14. Раскройте понятие «трудная жизненная ситуация» в контексте социального обслуживания. Какие особенности устного консультирования должны учитываться руководителем при работе с гражданами, оказавшимися в такой ситуации?

15. Проанализируйте ситуацию: получатель услуг отказывается понимать доводы руководителя и настаивает на своей точке зрения. Какие способы перевода диалога в конструктивное русло может применить руководитель, не нарушая правил профессиональной этики?

16. Охарактеризуйте способы распределения обязанностей между специалистами по социальному сопровождению, которые позволяют снизить риск возникновения споров и непонимания. Приведите не менее двух конкретных организационных мер.

17. Какие правила передачи информации между сотрудниками, работающими с одним и тем же получателем социальных услуг, должен установить руководитель? Объясните, к каким последствиям может привести их отсутствие.

18. Раскройте роль поддержания доброжелательной обстановки в коллективе как фактора предупреждения разногласий в работе по социальному сопровождению. Какие действия руководителя способствуют созданию такой обстановки?

19. Перечислите и охарактеризуйте последовательность шагов руководителя при личном приеме гражданина, выражающего недовольство

качеством предоставления социальных услуг. Какое значение имеет каждый из этих шагов для соблюдения закона и профессиональной этики?

20. Раскройте содержание понятий «честность», «справедливость», «уважение к достоинству человека» и «неразглашение личных сведений» применительно к поведению руководителя в условиях разногласий и споров. Приведите по одному примеру правильного и неправильного поведения руководителя в отношении каждого из указанных правил.

6.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Перечень проверочных заданий:

Раздел 1. Правовые и документальные основы предупреждения разногласий

Тема 1. Правовые основы работы с гражданами при возникновении разногласий

Аннотация: В лекции рассматриваются законы Российской Федерации и

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Назовите основной федеральный закон, регулирующий порядок рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации. В каком документе организации закрепляются сроки и порядок ответа на жалобу получателя социальных услуг?

Задание 2.

Какие два вида правовых актов (федеральный и региональный) должен знать руководитель при приеме гражданина, чтобы правильно разъяснить ему перечень положенных социальных услуг?

Задание 3.

Объясните, как знание административных регламентов работы с обращениями граждан помогает руководителю предотвратить разногласия на личном приеме.

Задание 4.

Какое профессионально-этическое требование к руководителю (согласно ПК-2.1) помогает предотвратить разногласия на личном приеме, кроме знания законов? Приведите пример его соблюдения.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и

ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

При приеме гражданина, выражающего недовольство, руководитель должен разъяснить его права, опираясь на:

- А) только устные договоренности с гражданином;
- Б) Федеральный закон «Об основах социального обслуживания» и административные регламенты;
- В) внутреннюю инструкцию организации, не опубликованную для граждан;
- Г) личное мнение руководителя.

Задание 2.

Какое действие руководителя при личном приеме гражданина в наибольшей степени способствует предотвращению разногласий в рамках соблюдения профессионально-этических требований?

- А) немедленно указать гражданину на его неправоту;
- Б) предложить гражданину написать жалобу вышестоящему руководству;
- В) выслушать гражданина, задать уточняющие вопросы, после чего разъяснить его права со ссылкой на закон;
- Г) прекратить прием, сославшись на занятость.

Задания закрытого типа:

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 буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие документы необходимо знать руководителю для правильного ведения личного приема граждан в соответствии с правовыми основами предупреждения разногласий?

- А) Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Б) Кодекс об административных правонарушениях;
- В) административный регламент работы с обращениями граждан;
- Г) устав общественной организации ветеранов.

Задание 2.

Какие из перечисленных действий руководителя относятся к соблюдению профессионально-этических требований при работе с гражданами в напряженной обстановке?

- А) сохранение спокойного тона и уважительного обращения;
- Б) обещание гражданину услуги, которая не положена по закону, для его успокоения;
- В) разъяснение прав гражданина в доступной форме;
- Г) передача личных данных гражданина другим лицам без его согласия.

Задание 3.

Какие нормативные акты регионального уровня используются руководителем для определения права гражданина на конкретную социальную услугу?

- А) региональный закон о социальном обслуживании;
- Б) постановление правительства субъекта РФ об утверждении перечня социальных услуг;
- В) Федеральный закон «О полиции»;
- Г) инструкция по делопроизводству федерального министерства.

Задание 4.

Какие из перечисленных способов помогают руководителю предотвратить разногласия на личном приеме?

- А) ссылка на конкретные статьи закона при отказе в услуге;
- Б) отказ от любых объяснений, чтобы избежать спора;
- В) предложение гражданину записаться на повторный прием через месяц;
- Г) ведение записи хода приема для подтверждения законности действий.

Тема 2. Документальное сопровождение при урегулировании разногласий

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Какие три основных вида документов должен вести руководитель при приеме и рассмотрении жалобы гражданина?

Задание 2.

Объясните, почему заполнение акта о результатах рассмотрения обращения гражданина важно для предотвращения повторных жалоб.

Задание 3.

Какие сведения обязательно должны быть указаны в журнале регистрации обращений граждан при личном приеме?

Задание 4.

Назовите два документа, которые руководитель должен подготовить после проведения личного приема гражданина, если его обращение не было удовлетворено.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

Какой документ в первую очередь должен быть составлен руководителем при поступлении устной жалобы гражданина на личном приеме?

- А) служебная записка на имя вышестоящего руководителя;
- Б) акт или протокол личного приема;
- В) гарантийное письмо гражданину;
- Г) приказ о проведении служебной проверки.

Задание 2.

Какое действие руководителя при оформлении документов по итогам рассмотрения жалобы в наибольшей степени способствует предотвращению повторного обращения гражданина?

- А) разместить копию ответа на интернет-сайте организации без согласия гражданина;
- Б) вручить гражданину письменный ответ с разъяснением прав и ссылками на закон;
- В) устно сообщить гражданину об отказе без выдачи каких-либо документов;
- Г) направить ответ только вышестоящей организации без уведомления заявителя.

Задания закрытого типа:

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 вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие виды записей и документов обязательно ведутся в организации социального обслуживания при поступлении и рассмотрении жалобы гражданина?

- А) журнал регистрации обращений граждан;
- Б) график отпусков сотрудников;
- В) акт о результатах рассмотрения обращения;
- Г) план повышения квалификации персонала.

Задание 2.

Какие сведения должны содержаться в письменном ответе гражданину по результатам рассмотрения его жалобы?

- А) фамилия, имя, отчество и должность лица, подписавшего ответ;
- Б) личный номер мобильного телефона руководителя;
- В) правовое обоснование принятого решения;
- Г) список всех получателей услуг организации.

Задание 3.

Какие действия руководителя при оформлении документов по итогам приема гражданина обеспечивают открытость и законность его работы?

- А) внесение записи в журнал обращений и выдача копии акта гражданину;
- Б) уничтожение всех записей после устного урегулирования спора;
- В) хранение документов в течение установленного срока;
- Г) ведение записей только в электронной форме без резервного копирования.

Задание 4.

Какие из перечисленных видов отчетов и актов необходимо вести руководителю для документального сопровождения урегулирования разногласий?

- А) акт личного приема гражданина;
- Б) отчет о расходовании бюджетных средств на канцелярию;
- В) журнал учета письменных и устных обращений;
- Г) план мероприятий по благоустройству территории.

Тема 3. Устное консультирование граждан в трудных жизненных ситуациях

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Назовите два основных приема устного консультирования, которые помогают руководителю разъяснить сложные правовые нормы получателю социальных услуг в доступной форме.

Задание 2.

Объясните, как руководитель может снизить эмоциональное напряжение гражданина в начале личного приема, чтобы предотвратить конфликт.

Задание 3.

Какие речевые приемы помогают руководителю избежать перерастания спорной ситуации в открытое столкновение при отказе в социальной услуге?

Задание 4.

Как руководитель должен объяснить гражданину его право на обжалование решения, чтобы не спровоцировать новый конфликт?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

Какая реакция руководителя на эмоциональное высказывание гражданина («Вы мне не поможете, все бесполезно!») наиболее эффективна для предупреждения разногласий?

- А) «Вы не правы, мы обязательно поможем, просто ждите.»
- Б) «Я понимаю ваше разочарование, давайте вместе посмотрим, что можно сделать в рамках закона.»
- В) «Если вы будете так говорить, я вынужден буду завершить прием.»
- Г) «Это не моя проблема, обращайтесь в другое место.»

Задание 2.

Какой прием устного консультирования лучше всего использовать, чтобы проверить, правильно ли гражданин понял разъяснение сложного закона?

- А) попросить гражданина пересказать своими словами то, что ему объяснили;
- Б) повторить то же самое еще более сложными словами;
- В) сказать гражданину, что он все равно не поймет;

Г) передать гражданину текст закона без комментариев.

Задания закрытого типа:

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-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие из перечисленных действий руководителя относятся к приемам доступного разъяснения прав гражданину в трудной жизненной ситуации?

- А) использование простых бытовых примеров;
- Б) чтение закона вслух без пояснений;
- В) задавание уточняющих вопросов о том, что непонятно;
- Г) использование сложных юридических терминов.

Задание 2.

Какие из перечисленных способов помогают руководителю снизить напряженность в начале личного приема гражданина?

- А) начать разговор с приветствия и предложения сесть;
- Б) сразу указать гражданину на его неправоту;
- В) дать гражданину высказаться, не перебивая;
- Г) продемонстрировать свое превосходство строгим тоном.

Задание 3.

Какие из перечисленных речевых приемов соответствуют профессионально-этическим требованиям к устному консультированию?

- А) признание чувств гражданина («Я понимаю, что вы расстроены»);
- Б) обещание услуги, которая не положена по закону;
- В) использование «я-сообщений» («Я вижу вашу проблему»);
- Г) угроза прекратить прием в случае спора.

Задание 4.

Какие действия руководителя помогают предотвратить разногласия на ранних стадиях общения с гражданином, который сомневается в правильности решения?

- А) ссылка на конкретную статью закона в разговоре;
- Б) игнорирование вопросов гражданина;
- В) предложение записать разъяснение на бумаге для гражданина;
- Г) требование немедленно согласиться с решением.

Раздел 2. Руководство деятельностью по урегулированию споров

Тема 4. Предупреждение разногласий в работе по социальному сопровождению

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Назовите два способа распределения обязанностей между специалистами по социальному сопровождению, которые помогают снизить риск разногласий в коллективе.

Задание 2.

Объясните, почему регулярные короткие собрания коллектива помогают предупредить разногласия между специалистами по социальному сопровождению.

Задание 3.

Каким образом руководитель может организовать передачу информации между специалистами, чтобы избежать потери данных и связанных с этим конфликтов?

Задание 4.

Как руководитель должен реагировать на первые признаки напряженности между двумя специалистами, чтобы не допустить открытого конфликта?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

Какое действие руководителя в наибольшей степени способствует созданию доброжелательной обстановки в коллективе специалистов по социальному сопровождению?

- А) публичная критика ошибок сотрудника на общем собрании;
- Б) регулярное поощрение за успешное разрешение сложных случаев (например, благодарность);
- В) требование от всех сотрудников работать сверхурочно без

предупреждения;

Г) сравнение работы одного специалиста с работой другого в негативном ключе.

Задание 2.

Какой из перечисленных способов распределения обязанностей между специалистами является наиболее эффективным для предотвращения споров о том, кто должен выполнять определенную задачу?

А) назначать задачи устно в начале каждого рабочего дня без записей;

Б) закрепить обязанности в письменном приказе или должностной инструкции;

В) поручить распределение обязанностей самим сотрудникам без контроля;

Г) давать все сложные поручения одному и тому же специалисту.

Задания закрытого типа:

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 вариант-ты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие из перечисленных действий руководителя помогают предупредить разногласия между специалистами по социальному сопровождению?

А) четкое закрепление обязанностей в должностных инструкциях;

Б) проведение собраний только при возникновении уже открытого конфликта;

В) организация единого порядка передачи информации о получателе услуг;

Г) поощрение неформального обсуждения общих дел без контроля.

Задание 2.

Какие из перечисленных правил передачи информации между сотрудниками снижают риск потери данных?

А) запись всех передаваемых сведений в единый журнал;

Б) передача информации только при личной встрече без записей;

В) подпись специалиста, принимающего дело, в журнале учета;

Г) устное распоряжение, оставленное через третье лицо.

Задание 3.

Какие из перечисленных подходов поддерживают доброжелательную обстановку в коллективе?

А) публичное признание заслуг и успехов каждого сотрудника;

Б) проведение открытых обсуждений сложных случаев без обвинений;

В) создание ситуации, когда специалисты соревнуются друг с другом за награду;

Г) игнорирование мелких ошибок, если они не влияют на помощь людям, с

последующими разбирательствами.

Задание 4.

Какие действия руководителя соответствуют этическим требованиям к организации деятельности специалистов по социальному сопровождению?

- А) обеспечение равной нагрузки между сотрудниками;
- Б) поддержка сотрудника, допустившего ошибку, при условии его готовности исправиться;
- В) создание системы доносов на коллег;
- Г) публичное унижение сотрудника за отказ работать сверхурочно.

Тема 5. Поведение руководителя при разборе жалоб и обращений граждан

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Назовите три первых действия, которые руководитель должен выполнить в начале личного приема гражданина, пришедшего с жалобой.

Задание 2.

Каким образом руководитель может проверить достоверность сведений, изложенных в жалобе гражданина, не нарушая при этом прав других лиц?

Задание 3.

Объясните, почему руководителю важно сохранять спокойствие и вежливый тон, даже если гражданин ведет себя эмоционально и громко выражает недовольство.

Задание 4.

Какие действия руководителя демонстрируют соблюдение профессионально-этических требований при разборе жалобы, которая оказалась необоснованной?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

В начале приема гражданин громко и эмоционально заявляет: «Ваша организация совсем не помогает, я напишу жалобу в прокуратуру!» Какая реакция руководителя является наиболее правильной с точки зрения предупреждения конфликта?

А) «Пишите куда хотите, это ваше право, а у меня работа.»

Б) «Я вижу, что вы очень расстроены. Давайте спокойно разберемся в вашей ситуации и посмотрим, что можно сделать.»

В) «Если вы будете кричать, я вызову охрану.»

Г) «Вы не правы, наша организация работает отлично, это вы чего-то не поняли.»

Задание 2.

Руководитель провел проверку по жалобе и выяснил, что сотрудник действительно допустил ошибку. Какой первый шаг руководителя будет наиболее правильным с этической точки зрения?

А) сразу объявить выговор сотруднику в присутствии заявителя;

Б) сначала принести извинения гражданину от имени организации и объяснить, как будет исправлена ошибка;

В) сказать гражданину, что он сам виноват, так как неправильно понял специалиста;

Г) отложить решение на месяц, чтобы «подумать» и не признавать ошибку.

Задания закрытого типа:

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 вариант-ты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие из перечисленных действий руководителя являются правильными в начале личного приема гражданина с жалобой?

А) представиться и предложить сесть;

Б) сразу заявить, что жалоба необоснованна;

В) выслушать гражданина, не перебивая;

Г) начать разговор с критики организации.

Задание 2.

Какие из перечисленных способов сбора сведений при разборе жалобы соответствуют этическим и правовым нормам?

- А) запросить письменные объяснения у сотрудников;
- Б) тайно записать разговор с гражданином без его согласия;
- В) изучить документы, связанные с оказанием услуги;
- Г) опросить других получателей услуг без согласия заявителя.

Задание 3.

Какие из перечисленных действий руководителя помогают сохранить спокойствие во время приема недовольного гражданина?

- А) глубокий вдох и медленный выдох перед ответом;
- Б) ответ в той же эмоциональной манере, что и у заявителя;
- В) мысленное напоминание себе о необходимости соблюдать этику;
- Г) прерывание заявителя на полуслове, чтобы «поставить его на место».

Задание 4.

Какие из перечисленных решений руководителя при жалобе гражданина соответствуют законодательству Российской Федерации?

- А) отказ в рассмотрении жалобы без объяснения причин;
- Б) устное разъяснение прав заявителя и порядка обжалования;
- В) предоставление письменного ответа в сроки, установленные законом;
- Г) удаление жалобы без регистрации, если она кажется пустой тратой времени.

Тема 6. Соблюдение нравственных правил работы в напряженных обстановках

Вопросы открытого типа:

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

Задание 1.

Объясните, почему руководителю важно сохранять честность при разборе разногласий с получателем социальных услуг, даже если честный ответ может вызвать временное недовольство.

Задание 2.

Каким образом руководитель может проявить уважение к достоинству человека в ходе напряженного разговора с получателем услуг, который выражает недовольство?

Задание 3.

Назовите два способа, как руководитель может соблюдать правило неразглашения личных сведений при разборе жалобы одного получателя услуг на действия другого.

Задание 4.

Как сочетаются законные способы урегулирования разногласий с

нравственными правилами работы? Приведите один пример такого сочетания.

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

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, а текст обоснования).

Задание 1.

Во время беседы с получателем услуг, который очень эмоционально жалуется на своего специалиста, руководитель понимает, что жалоба частично обоснована, но специалист в целом прав. Какой поступок руководителя будет наиболее справедливым и нравственным?

- А) полностью поддержать специалиста и сказать гражданину, что тот всё придумал;
- Б) признать, что в работе специалиста были мелкие недочеты, но отметить, что гражданин не прав в главном, и предложить компромисс;
- В) извиниться перед гражданином за всё и объявить выговор специалисту без разбирательства;
- Г) сказать гражданину, что он сам виноват, а специалист идеален.

Задание 2.

Получатель услуг в ходе разговора просит руководителя рассказать о личных проблемах другого специалиста, чтобы «понять, почему тот так плохо работает». Как должен поступить руководитель, соблюдая нравственные правила?

- А) рассказать всё, что знает, чтобы гражданин стал более понимающим;
- Б) вежливо объяснить, что такие сведения являются личной тайной сотрудника и не могут быть разглашены;
- В) сказать, что специалист действительно плохой, но подробности он рассказывать не будет;
- Г) перевести разговор на другую тему, проигнорировав просьбу.

Задания закрытого типа:

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-ты ответа.

3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

Задание 1.

Какие из перечисленных действий руководителя соответствуют принципу уважения к достоинству человека при работе с жалобами?

- А) обращение к получателю услуг по имени и отчеству;
- Б) прерывание собеседника, чтобы быстрее закончить разговор;
- В) признание права гражданина на свои чувства и мнение;
- Г) высмеивание доводов гражданина перед другими сотрудниками.

Задание 2.

Какие из перечисленных правил помогают руководителю соблюдать принцип неразглашения личных сведений?

- А) не обсуждать жалобы с коллегами вне рабочей необходимости;
- Б) рассказывать другим получателям услуг о «трудных» клиентах для предупреждения;
- В) удалять из документов лишние личные данные при подготовке ответа;
- Г) хранить копии всех документов с личными данными на столе для удобства доступа.

Задание 3.

Какие из перечисленных сочетаний законных и нравственных правил поведения руководителя являются правильными?

- А) отказать в услуге по закону, но сделать это грубо, чтобы отбить желание жаловаться;
- Б) извиниться за ошибку организации и предложить законный способ исправления;
- В) признать недочеты, но в рамках закона предложить компромисс;
- Г) скрыть ошибку организации, чтобы не подрывать её авторитет.

Задание 4.

Какие из перечисленных качеств руководителя в напряженной обстановке укрепляют доверие граждан к организации социального обслуживания?

- А) честность при объяснении причин отказа;
- Б) справедливое отношение ко всем сторонам спора;
- В) грубость в ответ на грубость посетителя;
- Г) разглашение сведений о других получателях в качестве «примера».

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
	БАЛЛАХ В

<p><i>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</i></p>	40
<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент 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 допускаются неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i></p>	30-39
<p><i>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.</i></p>	20-29
<p><i>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. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	0-19

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

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления и учреждений социального обслуживания

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 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

Кох, И. А. Конфликтология. Теория и практика управления конфликтами : учебное пособие для вузов / И. А. Кох. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 196 с. — ISBN 978-5-507-54441-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/508557> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2 . Дополнительная литература

Кох, И. А. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / И. А. Кох. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 196 с. — ISBN 978-5-507-49790-4. — Текст :

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/428135> (дата обращения: 16.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления и учреждений социального обслуживания

8.4 Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы и Ссылки

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