

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.05 Ведение личного приема граждан в системе социальных служб
(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:

*Головлева Елена Викторовна, кандидат психолог. наук, доцент,
доцент кафедры социологии управления*

Заведующий кафедрой:

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

Рабочая программа дисциплины *Ведение личного приема граждан в системе социальных служб* 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 *Ведение личного приема граждан в системе социальных служб* 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**
03.003 Руководитель организации социального обслуживания <i>Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 года, регистрационный N 58960</i>	ПК-2	Способен к взаимодействию с получателями социальных услуг в организации и социального обслуживания	ПК-2.1	Ведет личный прием граждан	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;
					ПК-2.1 3-2 Знает: Основы документационного обеспечения деятельности организации социального обслуживания.
					ПК-2.1 У-1 Умеет: Консультировать получателей социальных услуг в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации;

					<p>ПК-2.1 У-2 Умеет: Организовывать деятельность специалистов по социальному сопровождению получателей социальных услуг;</p>
					<p>ПК-2.1 У-3 Умеет: Соблюдать профессионально-этические требования к деятельности руководителя организации.</p>
			ПК-2.2	<p>Принимает решения и организует деятельность по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг, подписание договоров и актов о предоставлении социальных услуг, реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг</p>	<p>ПК-2.2 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-2.2 3-2 Знает: Социально-психологические особенности различных групп граждан - получателей социальных услуг</p>
					<p>ПК-2.2 У-1 Умеет: Принимать решения по организации обслуживания получателей социальных услуг;</p>

					ПК-2.2 У-2 Умеет: Заключать договоры о предоставлении социальных услуг, по реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг.
			ПК-2.4	Принимает обоснованные решения об отказе в предоставлении и социальных услуг	ПК-2.4 3-1 Знать: Этические основы социальной работы и делового общения;
		ПК-2.4 3-2 Знать: Социально-психологические особенности различных групп граждан - получателей социальных услуг.			
		ПК-2.4 У-1 Уметь: Принимать решения по организации обслуживания получателей социальных услуг.			

* 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 35 (12 Л., 14 С.) и 73 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 форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения				ИК	КСР	КЭ							Катт эк
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа					Л	ВЛ	ЛР	ПЗ			
Раздел 1 Технологии и правовые основы организации личного приёма граждан																
Тема 1	Нормативно-правовое обеспечение деятельности руководителя при ведении личного приема граждан	18	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	14	Опрос, доклад, кейс	
Тема 2	Технологии консультирования и предотвращения конфликтов на личном приёме	18	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	14	Опрос, доклад, кейс	
Тема 3	Организация работы специалистов по социальному сопровождению в ходе личного приёма	18	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	14	Опрос, доклад, кейс	

Раздел 2 Процессная организация предоставления социальных услуг: от принятия решения до этически обоснованного отказа

Тема 4	Принятие решений по организации обслуживания и заключение договоров о предоставлении социальных услуг	18	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	14	Опрос, доклад, кейс
Тема 5	Реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг: контроль и корректировка	18	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	14	Опрос, доклад, кейс
Тема 6	Этические и социально-психологические аспекты принятия обоснованных решений об отказе в предоставлении социальных услуг	21	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	17	Опрос, доклад, кейс
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0		Зачет с оценкой
Итого		108	12	0	0	14	0	0	0	9	0	0	73	

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 Технологии и правовые основы организации личного приёма граждан

Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности руководителя при ведении личного приема граждан ПК-2.1

Лекция посвящена изучению федерального и регионального законодательства в сфере социального обслуживания, включая административные регламенты и порядки предоставления услуг. Рассматриваются основы документационного обеспечения: журналы учёта приёма граждан, карточки обращений, формы отчётов. Особое внимание уделяется профессионально-этическим требованиям к деятельности руководителя: уважение достоинства получателей услуг, конфиденциальность, недопущение дискриминации. Студенты учатся применять нормы права для грамотной организации личного приёма.

Тема 2. Технологии консультирования и предотвращения конфликтов на личном приёме ПК-2.1

Лекция раскрывает методы консультирования граждан в доступной форме с учётом их социально-психологических особенностей (пожилые люди, люди с инвалидностью, многодетные семьи). Разбираются приёмы активного слушания, перефразирования, снижения эмоционального напряжения. Особый акцент сделан на профилактику конфликтных ситуаций: выявление скрытых претензий, корректное разъяснение границ компетенции организации. Студенты осваивают алгоритмы действий в острых ситуациях, сохраняя профессиональную этику.

Тема 3. Организация работы специалистов по социальному сопровождению в ходе личного приёма ПК-2.1

Лекция посвящена вопросам координации деятельности социальных работников, психологов, юристов и других специалистов при ведении личного приёма. Рассматриваются способы маршрутизации граждан, распределение функциональных обязанностей, ведение внутренней документации (поручения, акты). Студенты учатся организовывать работу так, чтобы каждый получатель услуг был своевременно направлен к нужному специалисту, а также контролировать исполнение принятых решений с соблюдением этических норм.

Раздел 2 Процессная организация предоставления социальных услуг: от принятия решения до этически обоснованного отказа

Тема 4. Принятие решений по организации обслуживания и заключение договоров о предоставлении социальных услуг ПК-2.2

Лекция раскрывает порядок принятия руководителем решений о форме социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому), срочности и перечне услуг. Подробно разбирается структура договора о предоставлении социальных услуг, основания для его заключения, изменения и расторжения. Студенты изучают этапы реализации индивидуальных

программ предоставления социальных услуг (ИППСУ): от разработки до контроля выполнения. Особое внимание уделяется документационному оформлению каждого этапа.

Тема 5. Реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг: контроль и корректировка ПК-2.2

Лекция посвящена практическим аспектам реализации ИППСУ. Рассматриваются механизмы мониторинга выполнения программы, критерии оценки эффективности, порядок внесения изменений в договор и акты. Студенты учатся взаимодействовать с получателями услуг на всех этапах реализации программы, а также организовывать работу специалистов по сопровождению. Лекция подкрепляется примерами из практики, включая сложные случаи, требующие корректировки объёмов услуг.

Тема 6. Этические и социально-психологические аспекты принятия обоснованных решений об отказе в предоставлении социальных услуг ПК-2.4

Лекция посвящена ситуациям, когда руководитель вынужден отказывать в предоставлении услуг (отсутствие оснований, неполный пакет документов, исчерпание лимитов). Особое внимание уделяется этическим основам социальной работы: уважение к личности, справедливость, недопущение стигматизации. Студенты изучают социально-психологические особенности разных групп граждан (пожилые, инвалиды, семьи с детьми) и учатся учитывать их при мотивированном отказе. Разбираются техники делового общения, позволяющие смягчить негативную реакцию и сохранить доверие к социальной службе.

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):

тестирование, реферат, эссе, упражнения, опрос, контрольная работа, кейс и т.д. (должны совпадать с теми, что отражены в п. 3.1.)

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КР
	УО	К	Д	
Р-1. / Т-1	5	3	5	10
Р-1. / Т-2	5	3	5	
Р-1. / Т-3	5	4	5	
Р-2. / Т-4	5	3	5	10
Р-2. / Т-5	5	3	5	
Р-2. / Т-6	5	4	5	
Итого: 100 б	30	20	30	20

УО – устный опрос;

К – кейс;
 Д – доклад;
 КР – 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:	3	

Критерии оценивания кейсов

№	Критерий	Описание	Максимальный балл
1	Правильность постановки задачи	Оценивается, насколько верно и полно участник сформулировал профессиональную задачу, привязав её к имеющимся данным и к конкретной ситуации из кейса. Задача должна быть конкретной, измеримой и решаемой с помощью информационных технологий.	2 балла

№	Критерий	Описание	Максимальный балл
2	Обоснованность выбора источников и методов	Оценивается, насколько участник аргументировал, какие именно данные (из перечисленных в кейсе) нужны для решения задачи, и предложил корректные способы их обработки и анализа (сортировка, подсчёт долей, построение диаграмм, фильтрация).	2 балла
3	Качество и наглядность представления результатов	Оценивается описание будущего наглядного средства (презентации, бюллетеня, дашборда): уместность выбранного типа диаграммы, правильное расположение данных, наличие заголовков и подписей, понятность ключевого вывода для лица, принимающего решение.	2 балла
4	Логичность и практичность рекомендаций	Оценивается, насколько предложенная рекомендация основана на данных, полученных в ходе решения кейса, и насколько она реалистична для внедрения в работу социального учреждения. Рекомендация должна вытекать из вывода, а не быть общей фразой.	2 балла
5	Полнота охвата этапов цикла	Оценивается, учтены ли участником все ключевые этапы: от формулировки проблемы и задачи до представления результатов для принятия решения, и нет ли пропусков важных шагов (например, забыта обработка данных, или не указан способ презентации).	2 балла

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
9-10	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-8	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

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

Раздел 1 Технологии и правовые основы организации личного приёма граждан

Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности руководителя при ведении личного приема граждан ПК-2.1

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие основные федеральные законы регулируют личный приём граждан в социальных службах?

Вопрос 2 Какие документы необходимо вести при личном приёме

граждан?

Вопрос 3. Какие профессионально-этические требования предъявляются к руководителю при личном приёме?

Вопрос 4. Что такое административный регламент и какую роль он играет в приёме граждан?

Вопрос 5. Почему важно знать региональное законодательство при ведении личного приёма?

Темы для докладов:

1. Федеральный закон № 442-ФЗ как основа организации личного приёма граждан в социальных службах.

2. Роль административных регламентов в стандартизации работы руководителя при ведении приёма.

3. Документационное обеспечение личного приёма: журналы, карточки, отчёты и их значение.

4. Профессиональная этика руководителя: уважение, конфиденциальность и недопущение дискриминации.

5. Сравнение требований к личному приёму в федеральном и региональном законодательстве (на примере конкретного региона).

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.

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 1

Ситуация: К руководителю пришёл гражданин, который требует, чтобы его приняли вне очереди, ссылаясь на знакомство с высоким начальством. Руководитель знает, что по регламенту приём ведётся по живой очереди или по предварительной записи.

Задание: Объясните, как должен поступить руководитель, чтобы не нарушить закон и не допустить конфликта.

Кейс 2

Ситуация: На личном приёме пожилая женщина жалуется, что её не поставили на учёт для получения помощи на дому. Руководитель проверяет документы и видит, что в местном регламенте срок постановки на учёт ещё не наступил.

Задание: Определите, как руководитель должен объяснить ситуацию гражданке, соблюдая нормы закона и уважение к ней.

Кейс 3

Ситуация: В ходе приёма гражданин начинает кричать и обвинять руководителя в некомпетентности, так как не получил услугу, на которую, по его мнению, имеет право. Руководитель понимает, что услуга не входит в компетенцию организации.

Задание: Опишите, как предотвратить конфликт и одновременно соблюсти профессионально-этические требования.

Кейс 4

Ситуация: Социальный работник, ответственный за ведение журнала учёта приёма, пропустил запись обращения одного из граждан. Руководитель обнаружил это при проверке.

Задание: Какие меры должен принять руководитель, чтобы исправить ошибку и обеспечить правильное ведение документации в будущем?

Кейс 5

Ситуация: На приём пришёл молодой человек с ограниченными возможностями по зрению. Руководитель понимает, что у него нет специальных

бланков с крупным шрифтом или аудиозаписи условий обслуживания.

Задание: Как организовать приём так, чтобы соблюсти этические нормы и обеспечить доступность информации?

Тема 2. Технологии консультирования и предотвращения конфликтов на личном приёме ПК-2.1

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие методы консультирования наиболее эффективны при работе с пожилыми людьми на личном приёме?

Вопрос 2. Что такое техника активного слушания и как она применяется на приёме?

Вопрос 3. Как специалист может снизить эмоциональное напряжение посетителя на приёме?

Краткий ответ:

Вопрос 4. В чём заключается профилактика конфликтных ситуаций при выявлении скрытых претензий?

Вопрос 5. Как специалисту корректно разъяснить посетителю границы компетенции организации?

Темы для докладов:

1. Методы адаптации консультирования для пожилых людей и людей с инвалидностью.

2. Техники активного слушания и их роль в предотвращении конфликтов.

3. Алгоритм снижения эмоционального напряжения посетителя на личном приёме.

4. Выявление скрытых претензий как метод профилактики конфликтных ситуаций.

5. Этические нормы поведения специалиста при отказе в услуге и разъяснении границ компетенции.

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 серьёзной 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, даёт 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.

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 1

Ситуация: На личный приём пришла женщина 70 лет. Она долго объясняет проблему, путается в датах, перескакивает с темы на тему. Специалист начинает терять нить разговора, посетительница раздражается.

Задание: Примените технику активного слушания, чтобы структурировать беседу. Опишите ваши действия.

Кейс 2

Ситуация: Посетитель (мужчина 45 лет) входит в кабинет и сразу начинает громко кричать: «Вы все здесь мошенники! Я три часа ждал, а вы ничего не делаете!». На столе лежит заявление, которое, по его мнению, потеряли.

Задание: Примените приёмы снижения эмоционального напряжения. Опишите ваши первые слова и действия.

Кейс 3

Ситуация: На приём пришла многодетная мать, которая просит выделить ей материальную помощь, не предусмотренную законодательством данного региона. Она настаивает, что «в прошлом году соседке дали».

Задание: Корректно разъясните женщине границы компетенции и предложите альтернативу.

Кейс 4

Ситуация: Пожилой мужчина пришёл на приём с жалобой на своего социального работника. Он говорит, что тот «грубит», но не может привести конкретных примеров. При этом мужчина явно расстроен, но не хочет писать официальную жалобу.

Задание: Выявите скрытую претензию. Опишите ход беседы.

Кейс 5

Ситуация: Посетительница (женщина с инвалидностью по зрению) пришла с собакой-поводырем. Специалист не знает, как себя вести, и испытывает неловкость.

Задание: Примените методы консультирования с учётом особенностей здоровья. Опишите начало беседы и её ведение.

Тема 3. Организация работы специалистов по социальному сопровождению в ходе личного приёма ПК-2.1

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Как организована маршрутизация граждан при обращении в социальную службу?

Вопрос 2. Как распределяются функциональные обязанности между специалистами на личном приёме?

Вопрос 3. Какая внутренняя документация ведётся при организации работы по сопровождению?

Вопрос 4. Как специалист приёмной должен поступить, если вопрос гражданина требует участия нескольких специалистов?

Вопрос 5. Как осуществляется контроль исполнения решений, принятых на личном приёме?

Темы для докладов:

1. Маршрутизация граждан в системе социальных служб: принципы и алгоритмы.

2. Распределение функциональных обязанностей между специалистами при личном приёме.

3. Документационное сопровождение работы специалистов: поручения, акты, маршрутные листы.

4. Координация деятельности социальных работников, психологов и юристов в ходе одного обращения.

5. Контроль исполнения решений и этические нормы при организации межведомственного взаимодействия.

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.

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 1

Ситуация: На личный приём пришла одинокая мать с ребёнком-инвалидом. Она жалуется на депрессию, проблемы с жильём и нехватку средств на лекарства.

Задание: Составьте маршрутный лист для данной гражданки, указав последовательность специалистов.

Кейс 2

Ситуация: Социальный работник и психолог не могут прийти к единому мнению о том, какая услуга нужна пожилому получателю. Работник настаивает на бытовой помощи, психолог видит потребность в психологической поддержке.

Задание: Примите управленческое решение по разрешению разногласий.

Кейс 3

Ситуация: На приёме у юриста выяснилось, что гражданину требуется справка из другого ведомства, но он не знает, куда идти. Юрист передаёт эту информацию обратно в приёмную.

Задание: Организуйте межведомственное взаимодействие, не отправляя гражданина самостоятельно.

Кейс 4

Ситуация: Внутренняя проверка показала, что поручение, выданное социальному работнику месяц назад, до сих пор не выполнено. Работник ссылается на большую загруженность.

Задание: Примите меры по восстановлению контроля исполнения.

Кейс 5

Ситуация: На приём пришла женщина, которая нуждается в срочной психологической помощи, но психолог в данный момент занят с другим получателем.

Задание: Примите оперативное решение для экстренной помощи гражданину.

Раздел 2 Процессная организация предоставления социальных услуг: от принятия решения до этически обоснованного отказа

Тема 4. Принятие решений по организации обслуживания и заключение договоров о предоставлении социальных услуг ПК-2.2

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие формы социального обслуживания может выбрать руководитель при принятии решения, и от чего зависит этот выбор?

Вопрос 2. Каковы обязательные разделы договора о предоставлении социальных услуг?

Вопрос 3. Каковы основания для расторжения договора о предоставлении социальных услуг?

Вопрос 4. Что входит в содержание индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

Вопрос 5. Как руководитель принимает решение о срочности предоставления социальных услуг?

Темы для докладов:

1. Порядок принятия решения о форме социального обслуживания: критерии и алгоритмы.

2. Структура и юридическая сила договора о предоставлении социальных услуг.

3. Основания для изменения и расторжения договора: анализ судебной практики.

4. Этапы разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ).

5. Документационное сопровождение решений руководителя при организации обслуживания.

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.

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 1

Ситуация: К руководителю обратилась пенсионерка 78 лет, проживающая одна. Она перенесла инсульт, передвигается с трудом, но отказывается от стационара, хочет оставаться дома.

Задание: Определите, какая форма обслуживания подходит, и перечислите документы, которые необходимо подготовить.

Кейс 2

Ситуация: В отдел поступил запрос от родственников мужчины 65 лет, который находится в больнице. После выписки ему требуется постоянный уход, самостоятельно он жить не может.

Задание: Предложите наиболее подходящую форму обслуживания и обоснуйте выбор. Укажите, с чего начинается работа.

Кейс 3

Ситуация: Гражданка N заключила договор на обслуживание на дому, но через месяц у неё ухудшилось здоровье, и она больше не может оставаться одна. Она просит перевести её в полустационар.

Задание: Опишите действия руководителя по изменению формы обслуживания.

Кейс 4

Ситуация: При подписании договора получатель услуг предъявляет паспорт с истекшим сроком действия. Других документов у него нет.

Задание: Примите решение: можно ли заключить договор, и какие разъяснения дать гражданину?

Кейс 5

Ситуация: Получатель услуг систематически отказывается от выполнения предписаний врача, что ухудшает его состояние и ставит под угрозу работу соцработников.

Задание: Определите, может ли руководитель инициировать расторжение договора, и что для этого нужно сделать.

Тема 5. Реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг: контроль и корректировка ПК-2.2

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие механизмы мониторинга выполнения ИППСУ существуют в социальной службе?

Вопрос 2 По каким критериям оценивается эффективность реализации ИППСУ?

Вопрос 3. Каков порядок внесения изменений в ИППСУ?

Вопрос 4. Как руководитель организует взаимодействие с получателем услуг при возникновении жалобы на качество?

Вопрос 5. Какие действия предпринимает руководитель, если получатель услуг отказывается подписывать акт выполненных работ?

Темы для докладов:

1. Мониторинг и оценка эффективности реализации ИППСУ: методы и показатели.

2. Порядок внесения изменений и корректировки программ социального обслуживания.

3. Роль руководителя в урегулировании споров при отказе от подписания актов.

4. Взаимодействие с получателями услуг на этапе контроля: формы и инструменты.

5. Сложные случаи в реализации ИППСУ: анализ и пути решения.

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.

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 1

Ситуация: Социальный работник ежемесячно сдает акты выполненных услуг, подписанные получателем. При личной проверке руководителя выяснилось, что получатель последний месяц не видел работника, а подписи в акте похожи на его подпись.

Задание: Определите действия руководителя. Составьте план проверки.

Кейс 2

Ситуация: У получателя услуг после операции улучшилось состояние, и он просит сократить количество визитов соцработника с 5 до 2 раз в неделю.

Задание: Опишите порядок корректировки ИППСУ в данной ситуации.

Кейс 3

Ситуация: Социальный работник сообщает, что получатель услуг (пожилая женщина) отказывается открывать дверь и не отвечает на звонки в течение недели. Есть опасения за её здоровье.

Задание: Примите экстренное решение. Опишите алгоритм действий руководителя.

Кейс 4

Ситуация: При ежемесячной проверке выяснилось, что объем оказанных услуг по ИППСУ (доставка продуктов) превышен на 50%, а услуги по уборке не выполнялись вовсе.

Задание: Какие меры должен принять руководитель для исправления ситуации?

Кейс 5

Ситуация: Получатель услуг на дому (80 лет) перестал выходить на связь, родственников нет. Соцработник обнаружил, что гражданин госпитализирован на длительный срок.

Задание: Какие решения должен принять руководитель в отношении ИППСУ и договора?

Тема 6. Этические и социально-психологические аспекты принятия обоснованных решений об отказе в предоставлении социальных услуг ПК-2.4

Вопросы для опроса:

Вопрос 1. Какие этические принципы социальной работы должен соблюдать руководитель при отказе в услуге?

Вопрос 2. Какие социально-психологические особенности пожилых людей важно учитывать при отказе в услуге?

Вопрос 3. Что такое обоснованное решение об отказе и из каких элементов оно состоит?

Вопрос 4. Какие техники делового общения помогают смягчить негативную реакцию при отказе?

Вопрос 5. Как избежать стигматизации граждан с инвалидностью при отказе в услуге?

Темы для докладов:

1. Этические принципы социальной работы при принятии решения об отказе.
2. Социально-психологические особенности пожилых людей и их учёт при отказе.
3. Техники делового общения, снижающие негативную реакцию на отказ.
4. Недопущение стигматизации граждан с инвалидностью при отказе в услугах.
5. Правовые и этические аспекты отказа при исчерпании лимитов учреждения.

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.

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 1

Ситуация: Пожилая женщина 78 лет пришла за оформлением надбавки к пенсии, которая была отменена новым законом месяц назад. Она не знает об изменении законодательства, очень расстроена и считает, что её «обманывают».

Задание: Обоснуйте отказ с учётом психологических особенностей пожилого человека. Опишите ваши действия.

Кейс 2

Ситуация: Мужчина с инвалидностью по зрению пришёл за услугой, которая требует собственноручного заполнения заявления. В учреждении нет специальных бланков со шрифтом Брайля.

Задание: Обоснуйте невозможность оказания услуги в данный момент, не стигматизируя гражданина.

Кейс 3

Ситуация: Многодетная мать просит внеочередное предоставление путёвки в лагерь, но лимиты на этот год полностью исчерпаны. Женщина плачет и говорит, что ей «некуда деть детей».

Задание: Примите обоснованное решение об отказе и предложите альтернативу.

Кейс 4

Ситуация: Посетитель принёс неполный пакет документов для оформления субсидии. Он уже третий раз приходит, и каждый раз чего-то не хватает. Мужчина начинает злиться и обвинять специалиста в предвзятости.

Задание: Обоснуйте отказ, используя технику «я-сообщение» и предложите помощь в сборе документов.

Кейс 5

Ситуация: Гражданин требует услугу, которая не входит в перечень, утверждённый региональным законом. Он настаивает, что «в соседнем городе дают», и угрожает жалобой в прокуратуру.

Задание: Примите этически верное решение, сохранив доверие к службе и уважение к гражданину.

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	10	0,1	10
КТ 2	10	0,1	10
Итого:	x	0,2	2

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:

КТ1 Раздел 1 Технологии и правовые основы организации личного приёма граждан

Тема 1, Тема2, Тема 3

Вопрос 1. Раскройте содержание профессионально-этического требования «уважение достоинства получателей услуг» применительно к организации личного приема граждан. Приведите не менее двух конкретных примеров реализации данного требования в деятельности руководителя.

Вопрос 2. Охарактеризуйте основные элементы документационного обеспечения личного приема граждан. Укажите, какие сведения вносятся в журнал учета приема граждан и какую функцию выполняет карточка обращения.

Вопрос 3. Перечислите методы консультирования граждан с учетом их социально-психологических особенностей. Опишите, как необходимо выстраивать беседу с пожилым человеком и с человеком с инвалидностью по зрению.

Вопрос 4. Раскройте алгоритм действий руководителя по профилактике конфликтных ситуаций на личном приеме. Укажите, как выявить скрытые претензии посетителя и корректно разъяснить границы компетенции организации.

Вопрос 5. Опишите процесс организации работы специалистов по социальному сопровождению в ходе личного приема. Как осуществляется маршрутизация граждан и распределение функциональных обязанностей между социальным работником, психологом и юристом?

Таблица критериев оценивания контрольной работы

№	Критерий оценивания	Описание критерия	Макс. балл
---	---------------------	-------------------	------------

№	Критерий оценивания	Описание критерия	Макс. балл
1	Полнота раскрытия содержания вопроса	Ответ охватывает все ключевые аспекты, указанные в вопросе; приведены определения, перечисления, примеры	3
2	Логичность и структурированность ответа	Ответ изложен последовательно, выделены смысловые части, отсутствуют логические разрывы	2
3	Использование профессиональной терминологии	Применены корректные термины и понятия в соответствии с изученным материалом	2
4	Наличие примеров и практических иллюстраций	Приведены конкретные примеры из практики организации личного приема (ситуации, действия, формулировки)	2
5	Соответствие этическим и правовым нормам	Ответ не содержит формулировок, противоречащих профессиональной этике и законодательству; демонстрирует понимание ценностей социальной работы	1
Итого			10

КТ2 Раздел 2 Процессная организация предоставления социальных услуг: от принятия решения до этически обоснованного отказа

Тема 4, Тема 5, Тема 6

Вопрос 1. Раскройте порядок принятия руководителем решения о форме социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому). Укажите, какие факторы влияют на выбор формы обслуживания и в чем различие между стационарной и полустационарной формами.

Вопрос 2. Охарактеризуйте структуру договора о предоставлении социальных услуг. Перечислите существенные условия договора и основания для его расторжения.

и индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) от разработки до контроля выполнения. Укажите, какие документы оформляются на каждом этапе.

Вопрос 4. Охарактеризуйте механизмы мониторинга выполнения ИППСУ и критерии оценки эффективности предоставления социальных услуг. Приведите не менее трех критериев.

Вопрос 5. Раскройте этические и социально-психологические аспекты принятия решения об отказе в предоставлении социальных услуг. Опишите

технику делового общения, позволяющую смягчить негативную реакцию гражданина на отказ.

Таблица критериев оценивания контрольной работы

№	Критерий оценивания	Описание критерия	Макс. балл
1	Полнота и точность раскрытия содержания вопроса	Ответ охватывает все ключевые аспекты, указанные в вопросе; приведены точные определения, классификации, перечисления, соответствующие законодательству	3
2	Логичность, структурированность и аргументированность ответа	Ответ изложен последовательно, выделены смысловые блоки, выводы обоснованы, отсутствуют логические противоречия	2
3	Корректное использование профессиональной терминологии и ссылки на нормативные акты	Применены правильные термины (ИПСУ, стационарная форма, существенные условия договора и т.д.); при необходимости приведены ссылки на законодательные положения	2
4	Наличие примеров и практических иллюстраций	Приведены конкретные примеры ситуаций, действий руководителя, формулировок, документов, позволяющие продемонстрировать практическое применение знаний	2
5	Демонстрация понимания этических принципов и ценностей социальной работы	Ответ отражает уважение к достоинству получателей услуг, понимание принципов справедливости, конфиденциальности, недопущения дискриминации; отсутствуют этически некорректные формулировки	1
Итого			10

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

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

2. Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 500н «Об утверждении Правил заключения договора о предоставлении социальных услуг, а также формы примерного договора»

3. Приказ Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

4. Постановление Правительства РФ от 18.02.2015 № 140 «О порядке направления граждан в стационарные организации социального обслуживания со специальным социальным обслуживанием»

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

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

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

Вопросы на зачет:

1. Раскройте основные положения федерального и регионального законодательства, регулирующие порядок ведения личного приема граждан в системе социального обслуживания.

2. Охарактеризуйте виды документационного обеспечения личного приема граждан (журналы учета, карточки обращений, формы отчетов) и требования к их ведению.

3. Раскройте содержание профессионально-этических требований к деятельности руководителя при организации личного приема (уважение достоинства, конфиденциальность, недопущение дискриминации).

4. Опишите методы консультирования граждан с учетом их социально-психологических особенностей (пожилые люди, люди с инвалидностью, многодетные семьи).

5. Перечислите и охарактеризуйте основные приемы активного слушания и снижения эмоционального напряжения при проведении консультации на личном приеме.

6. Раскройте алгоритм действий руководителя по профилактике и предотвращению конфликтных ситуаций в ходе личного приема граждан.

7. Опишите способы маршрутизации граждан и распределения функциональных обязанностей между специалистами (социальные работники, психологи, юристы) при организации личного приема.

8. Охарактеризуйте порядок ведения внутренней документации (поручения, акты) при организации работы специалистов по социальному сопровождению.

9. Раскройте порядок принятия руководителем решения о форме социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому) и определении перечня услуг.

10. Охарактеризуйте структуру договора о предоставлении социальных услуг, основания для его заключения, изменения и расторжения.

11. Раскройте этапы реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ): от разработки до контроля выполнения.

12. Охарактеризуйте механизмы мониторинга и критерии оценки эффективности выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

13. Раскройте порядок внесения изменений в договор о предоставлении социальных услуг и в индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

14. Перечислите основания для принятия обоснованного решения об отказе в предоставлении социальных услуг.

15. Охарактеризуйте этические принципы, которыми руководствуется руководитель при принятии решения об отказе в предоставлении услуг (уважение к личности, справедливость, недопущение стигматизации).

16. Раскройте социально-психологические особенности пожилых граждан, которые необходимо учитывать при мотивированном отказе в предоставлении социальных услуг.

17. Охарактеризуйте социально-психологические особенности граждан с инвалидностью, влияющие на процедуру принятия решения об отказе.

18. Раскройте особенности взаимодействия с семьями с детьми при принятии решения об отказе в предоставлении социальных услуг.

19. Охарактеризуйте техники делового общения, позволяющие смягчить негативную реакцию гражданина на отказ в предоставлении услуги.

20. Раскройте взаимосвязь правовых норм и этических требований при принятии руководителем решений в ходе личного приема граждан.

6.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Перечень проверочных заданий:

Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности руководителя при ведении личного приема граждан ПК-2.1

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 сведения обязательно вносятся в журнал учета приема граждан?

В журнал учета приема граждан вносятся дата приема, фамилия, имя и отчество посетителя, краткое содержание его обращения. Также записывается результат рассмотрения обращения и отметка об его исполнении.

Задание 2. Какое профессионально-этическое требование предъявляется к руководителю при получении личных данных гражданина?

Руководитель обязан соблюдать конфиденциальность полученной личной

информации. Он не имеет права разглашать сведения о гражданине третьим лицам без его согласия.

Задание 3. Что означает требование «уважение достоинства получателей услуг» на личном приеме?

Это означает, что руководитель должен обращаться к каждому гражданину вежливо и с уважением, независимо от его возраста или социального положения. Нельзя допускать унижающих высказываний или пренебрежительного тона

Задание 4. Какой документ используется для подробной фиксации информации об одном обращении гражданина?

Для подробной фиксации информации об одном обращении используется карточка обращения. В нее записываются данные заявителя, суть вопроса и ход его решения.

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 является примером соблюдения принципа «недопущение дискриминации»?

- А. Отказать в приеме гражданину без регистрации
- Б. Принять гражданина независимо от его национальности
- В. Принять только граждан, имеющих льготы
- Г. Отказать в приеме из-за возраста посетителя

Правильный ответ: Б. Принять гражданина независимо от его национальности

Пояснение: Принцип недопущения дискриминации требует, чтобы все граждане получали равный доступ к услугам. Национальность, возраст или другие признаки не должны влиять на решение о приеме. Поэтому правильным является выбор, который исключает любые ограничения по данным признакам.

Задание 2. Какое утверждение верно описывает порядок ведения документации на личном приеме?

- А. Журнал учета и карточки обращения хранятся один месяц
- Б. Карточка обращения не нужна, если есть журнал учета
- В. Все записи в документах должны быть разборчивыми и полными

Г. Отчеты о приеме составляются только по требованию проверяющих

Правильный ответ: В. Все записи в документах должны быть разборчивыми и полными

Пояснение: Документационное обеспечение требует аккуратного ведения всех записей. Журнал учета и карточки должны быть заполнены четко и полностью, чтобы обеспечить достоверность информации. Хранение документов регулируется специальными сроками, а отчеты составляются регулярно.

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 документы обязательно ведутся при личном приеме граждан?

- А. Журнал учета приема граждан
- Б. Дневник погоды
- В. Карточка обращения гражданина
- Г. График отпусков сотрудников

Правильные ответы: А, В

Задание 2. Какие требования относятся к профессиональной этике руководителя на личном приеме?

- А. Уважение достоинства получателя услуг
- Б. Обязательное фотографирование посетителя
- В. Конфиденциальность полученной информации
- Г. Требование предъявить справку о доходах

Правильные ответы: А, В

Задание 3. Какие формы отчетов используются по итогам личного приема?

- А. Ежемесячный отчет о количестве принятых граждан
- Б. Отчет о расходовании канцелярских товаров
- В. Отчет о результатах рассмотрения обращений
- Г. Отчет о посещаемости сотрудниками работы

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие действия руководителя соответствуют законодательству при ведении приема?

- А. Применение норм права для организации приема
- Б. Самостоятельная отмена федеральных законов
- В. Учет требований административных регламентов
- Г. Игнорирование региональных нормативных актов

Правильные ответы: А, В

Тема 2. Технологии консультирования и предотвращения конфликтов на личном приёме ПК-2.1

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. Какой прием помогает снизить эмоциональное напряжение у взволнованного посетителя?

Для снижения напряжения нужно использовать спокойный и доброжелательный тон голоса. Также помогает прием активного слушания, когда руководитель внимательно выслушивает посетителя и не перебивает его.

Задание 2. Что такое прием перефразирования и как он помогает в консультировании?

Перефразирование — это повторение слов посетителя своими словами для проверки правильности понимания. Этот прием помогает уточнить суть проблемы и показывает посетителю, что его внимательно слушают.

Задание 3. Как правильно разъяснить гражданину границы компетенции организации?

Нужно вежливо объяснить, что данный вопрос не входит в полномочия организации. Затем следует подсказать, куда гражданин может обратиться за решением своего вопроса. Важно не обещать того, что организация не может выполнить.

Задание 4. Какие особенности нужно учитывать при консультировании пожилого человека?

С пожилым человеком нужно говорить медленно и четко, давать ему время на осмысление информации. Важно проявлять уважение к его жизненному опыту и не перебивать его, когда он рассказывает о своей проблеме.

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 является примером профилактики конфликта на личном приеме?

- А. Громко ответить посетителю, чтобы он успокоился
- Б. С самого начала беседы создать доброжелательную атмосферу
- В. Обвинить посетителя в непонимании закона
- Г. Пообещать сделать то, что невозможно выполнить

Правильный ответ: Б. С самого начала беседы создать доброжелательную атмосферу

Пояснение: Профилактика конфликта начинается с первого контакта. Доброжелательное приветствие и спокойный тон снижают риск возникновения напряженности. Грубость, обвинения или ложные обещания, наоборот, провоцируют конфликт.

Задание 2. Какой прием консультирования лучше всего применить для человека с инвалидностью по зрению?

- А. Показывать документы на расстоянии
- Б. Четко озвучивать все письменные сведения
- В. Говорить очень быстро, чтобы сэкономить время
- Д. Использовать только жесты вместо слов

Правильный ответ: Б. Четко озвучивать все письменные сведения

Пояснение: Человек с инвалидностью по зрению не может прочитать документы самостоятельно. Поэтому все письменные сведения нужно проговаривать вслух четко и понятно. Жесты и показывание документов в данном случае не помогут.

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 приемы относятся к методам активного слушания?

- А. Перебивание посетителя
- Б. Внимательное слушание без перебивания
- В. Перефразирование сказанного
- Г. Отвлечение на телефонный разговор

Правильные ответы: Б, В

Задание 2. Какие группы граждан требуют особого учета социально-психологических особенностей при консультировании?

- А. Пожилые люди

- Б. Люди с инвалидностью
- В. Иностранцы туристы
- Г. Многодетные семьи

Правильные ответы: А, Б

Задание 3. Какие действия помогают предотвратить конфликт на приеме?

- А. Выявление скрытых претензий посетителя
- Б. Игнорирование жалоб гражданина
- В. Корректное разъяснение границ компетенции
- Г. Повышение голоса для убедительности

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие правила нужно соблюдать при консультировании человека в остром эмоциональном состоянии?

- А. Говорить спокойно и медленно
- Б. Кричать, чтобы перекричать посетителя
- В. Дать посетителю выговориться
- Г. Прервать прием и уйти

Правильные ответы: А, В

Тема 3. Организация работы специалистов по социальному сопровождению в ходе личного приёма ПК-2.1

Вопросы открытого типа:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.

Продумать логику и полноту ответа.

Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.

В случае расчетной задачи, записать решение и ответ

Задание 1. Что такое маршрутизация граждан на личном приеме?

Ответ: Маршрутизация — это порядок направления гражданина к нужному специалисту в зависимости от его проблемы. Например, человека с материальными трудностями направляют к социальному работнику, а с психологическими проблемами — к психологу.

Задание 2. Какие обязанности выполняет социальный работник при сопровождении гражданина?

Ответ: Социальный работник помогает гражданину собрать нужные документы и оформить заявления. Также он может оказывать помощь в решении бытовых вопросов и сопровождать получателя услуг к другим специалистам.

Задание 3. Какая внутренняя документация ведется при распределении поручений специалистам?

Ответ: Ведется журнал поручений, в котором записываются фамилия специалиста, суть задания и срок его выполнения. Также составляются акты о выполненных работах для подтверждения оказания услуг.

Задание 4. Как руководитель контролирует исполнение решений, принятых на личном приеме?

Ответ: Руководитель проверяет сроки выполнения поручений, сравнивая их с записями в журнале. Он также может проводить личные беседы с получателями услуг, чтобы узнать, была ли оказана помощь своевременно.

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 каком случае гражданина нужно направить к юристу во время личного приема?

- А. Если у него болят зубы
- Б. Если ему нужна консультация по оформлению льгот
- В. Если он хочет записаться в спортивную секцию
- Г. Если ему нужна психологическая поддержка

Правильный ответ: Б. Если ему нужна консультация по оформлению льгот

Пояснение: Юрист занимается правовыми вопросами, такими как оформление льгот, составление жалоб или разъяснение законов. Проблемы со здоровьем решает врач, спортивные вопросы не входят в компетенцию социальной службы, а психологическая поддержка оказывается психологом.

Задание 2. Какой документ подтверждает, что специалист выполнил поручение по сопровождению гражданина?

- А. Журнал учета приема граждан
- Б. Акт выполненных работ
- В. Личный дневник специалиста
- Г. График дежурств

Правильный ответ: Б. Акт выполненных работ

Пояснение: Акт выполненных работ — это официальный документ, который фиксирует факт оказания услуги. Он подписывается специалистом и получателем услуг. Журнал учета фиксирует прием, а не выполнение поручений.

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 специалисты могут участвовать в социальном сопровождении на личном приеме?

- А. Социальный работник
- Б. Психолог
- В. Продавец
- Г. Юрист

Правильные ответы: А, Б

Задание 2. Какие документы относятся к внутренней документации по сопровождению?

- А. Поручения специалистам
- Б. Акты выполненных работ
- В. Рецепты на лекарства
- Г. Билеты на транспорт

Правильные ответы: А, Б

Задание 3. Какие действия входят в обязанности руководителя при организации работы специалистов?

- А. Координация деятельности всех специалистов
- Б. Самостоятельное выполнение всех задач без помощников
- В. Контроль исполнения принятых решений
- Г. Игнорирование сроков выполнения поручений

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие этические нормы должны соблюдаться при организации сопровождения?

- А. Уважение к достоинству каждого получателя услуг
- Б. Обсуждение личных данных граждан в коридоре
- В. Своевременное направление к нужному специалисту
- Г. Отказ в помощи без объяснения причины

Правильные ответы: А, В

Тема 4. Принятие решений по организации обслуживания и заключение договоров о предоставлении социальных услуг ПК-2.2

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 формы социального обслуживания может выбрать руководитель для получателя услуг?

Руководитель может выбрать стационарную форму (проживание в учреждении), полустационарную (посещение дневного отделения) или обслуживание на дому. Выбор зависит от состояния здоровья гражданина и его желания.

Задание 2. Какие сведения обязательно указываются в договоре о предоставлении социальных услуг?

В договоре указываются перечень услуг, сроки их оказания и стоимость (если услуги платные). Также вносятся данные получателя услуг и поставщика услуг, а также права и обязанности сторон.

Задание 3. Что является основанием для изменения условий договора о предоставлении социальных услуг?

Основанием может стать изменение состояния здоровья получателя, требующее другого набора услуг. Также договор может быть изменен по желанию гражданина, если он решил перейти на другую форму обслуживания.

Задание 4. Какие этапы включает реализация индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

Сначала разрабатывается сама программа, где прописываются все услуги. Затем программа утверждается и начинается ее выполнение, после чего ведется контроль за тем, как услуги предоставляются.

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 каком случае гражданину будет предложено стационарное социальное обслуживание?

- А. Если он хочет получать питание на дому
- Б. Если он нуждается в постоянном уходе по состоянию здоровья
- В. Если он хочет посещать кружки один раз в неделю
- Г. Если ему нужна только консультация юриста

Правильный ответ: Б. Если он нуждается в постоянном уходе по состоянию здоровья

Пояснение: Стационарная форма предполагает круглосуточное проживание в учреждении и постоянный уход. Она подходит гражданам, которые не могут самостоятельно обслуживать себя и нуждаются в постоянной помощи. Остальные варианты (питание на дому, кружки, консультация) относятся к другим формам обслуживания.

Задание 2. Какой документ должен быть подписан сторонами до начала оказания социальных услуг?

- А. Акт выполненных работ Б
- . Договор о предоставлении социальных услуг
- В. Журнал учета обращений граждан
- Г. Личное заявление гражданина

Правильный ответ: Б. Договор о предоставлении социальных услуг

Пояснение: Договор является основным документом, который устанавливает права и обязанности поставщика и получателя услуг. Он подписывается до начала обслуживания. Акт подписывается после оказания услуги, журнал и заявление являются первичными документами, но не заменяют договор.

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 формы социального обслуживания существуют?

- А. Стационарное обслуживание
- Б. Санаторно-курортное лечение
- В. Полустационарное обслуживание
- Г. Обслуживание на дому

Правильные ответы: А, В

Задание 2. Какие причины могут быть основанием для расторжения договора о социальных услугах?

- А. Переезд гражданина в другой регион
- Б. Желание гражданина сменить поставщика услуг
- В. Повышение цен на продукты в магазине
- Г. Изменение погодных условий

Правильные ответы: А, Б

Задание 3. Какие сведения содержит индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

- А. Перечень необходимых услуг
- Б. Расписание движения автобусов

- В. Объем и периодичность оказания услуг
- Г. Список продуктов в столовой

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие действия входят в этап «контроль выполнения» ИПШСУ?

- А. Проверка качества оказанных услуг
- Б. Покупка нового оборудования для учреждения
- В. Сбор отзывов от получателя услуг
- Г. Составление меню на неделю

Правильные ответы: А, В

Тема 5. Реализация индивидуальных программ предоставления социальных услуг: контроль и корректировка ПК-2.2

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. Как проводится мониторинг выполнения индивидуальной программы социальных услуг?

Мониторинг проводится путем регулярного сбора информации от специалистов, которые оказывают услуги. Также проверяются акты выполненных работ и учитываются жалобы или пожелания получателя услуг.

Задание 2. Какие критерии используются для оценки эффективности предоставления социальных услуг?

Эффективность оценивается по тому, улучшилось ли состояние здоровья или качество жизни получателя. Также учитывается, насколько полно были выполнены все пункты программы.

Задание 3. В каких случаях требуется внесение изменений в договор о предоставлении социальных услуг?

Изменения вносятся, если у получателя изменились потребности, например, ему потребовалась дополнительная услуга. Также договор корректируется при изменении законодательства или стоимости услуг.

Задание 4. Как руководитель взаимодействует с получателем услуг на этапе корректировки программы?

Руководитель проводит беседу с получателем, выясняет его новые пожелания и потребности. Затем совместно решается, какие услуги нужно добавить или убрать из программы.

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 признак говорит о том, что ИПЧСУ нужно срочно корректировать?

- А. У получателя улучшилось настроение
- Б. Получатель перестал выходить на связь со специалистом
- В. Сотрудник учреждения взял отпуск
- Г. В магазине закончилась скидка на товары

Правильный ответ: Б. Получатель перестал выходить на связь со специалистом

Пояснение: Отсутствие связи с получателем может означать, что он не получает услуги, что требует немедленного вмешательства. Улучшение настроения — положительный признак, отпуск сотрудника решается заменой, а скидки в магазине не относятся к выполнению программы.

Задание 2. Какой документ фиксирует факт внесения изменений в ИПЧСУ?

- А. Дополнительное соглашение к договору
- Б. Акт о списании мебели
- В. Журнал регистрации посетителей
- Г. График дежурств на месяц

Правильный ответ: А. Дополнительное соглашение к договору

Пояснение: Любые изменения условий договора (в том числе перечня услуг) оформляются дополнительным соглашением, которое подписывается обеими сторонами. Остальные документы не относятся к изменениям в программе услуг.

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 методы используются для контроля реализации

ИППСУ?

- А. Проверка актов выполненных работ
- Б. Ежедневный обзвон всех горожан
- В. Беседа с получателем об удовлетворенности
- Г. Проведение спортивных соревнований

Правильные ответы: А, В

Задание 2. Какие причины могут потребовать корректировки ИППСУ?

- А. Изменение состояния здоровья получателя
- Б. Переезд получателя в другой район
- В. Появление нового вида сотовой связи
- Г. Покупка учреждением новой мебели

Правильные ответы: А, Б

Задание 3. Кто участвует в решении о внесении изменений в программу услуг?

- А. Получатель услуг
- Б. Соседи получателя
- В. Руководитель учреждения
- Г. Случайные прохожие

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие сведения проверяются при мониторинге выполнения ИППСУ?

- А. Своевременность оказания услуг
- Б. Цена билетов в театр
- В. Качество предоставленных услуг
- Г. Количество выходных дней у сотрудника

Правильные ответы: А, В

Тема 6. Этические и социально-психологические аспекты принятия обоснованных решений об отказе в предоставлении социальных услуг ПК-2.4

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 одну из законных причин для отказа гражданину в предоставлении социальных услуг.

Ответ: Отказ может быть вынесен, если у гражданина отсутствуют основания для признания его нуждающимся в социальном обслуживании. Например, если он полностью может обслуживать себя сам и не имеет ограничений жизнедеятельности.

Задание 2. Какое этическое требование должен соблюдать руководитель при объявлении отказа?

Ответ: Руководитель должен проявить уважение к личности гражданина и не допускать унижающих высказываний. Важно объяснить причину отказа спокойно и доброжелательно, чтобы не ранить чувства человека.

Задание 3. Как учесть социально-психологические особенности пожилого человека при отказе?

Ответ: С пожилым человеком нужно говорить медленно и терпеливо, давая ему время понять информацию. Нельзя проявлять раздражение, нужно подчеркнуть, что отказ связан с законом, а не с его возрастом.

Задание 4. Что означает принцип «недопущение стигматизации» при отказе в услугах?

Ответ: Это означает, что нельзя навешивать на человека ярлыки, например, говорить, что он «обуза для общества». Отказ должен быть обоснован только законом, а не личными качествами гражданина.

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 способ смягчения отказа наиболее этичен для семьи с маленькими детьми?

- А. Сказать: «Вы сами виноваты, что не собрали документы»
- Б. Объяснить причину и предложить помощь в сборе недостающих бумаг
- В. Промолчать и отдать письменный отказ без объяснений
- Г. Громко объявить причину отказа при всех посетителях

Правильный ответ: Б. Объяснить причину и предложить помощь в сборе недостающих бумаг

Пояснение: Для семьи с детьми отказ может быть особенно болезненным. Этичное поведение предполагает не только объяснение причины, но и конкретную помощь, чтобы семья могла исправить ситуацию. Остальные варианты унижают достоинство или нарушают конфиденциальность.

Задание 2. Какое действие руководителя является примером соблюдения принципа справедливости при отказе?

- А. Отказать без объяснения причин

Б. Отказать по той же причине, что и другим гражданам в аналогичной ситуации

В. Отказать из-за личной неприязни

Г. Отказать, чтобы сэкономить бюджет учреждения

Правильный ответ: Б. Отказать по той же причине, что и другим гражданам в аналогичной ситуации

Пояснение: Принцип справедливости требует одинакового подхода ко всем получателям. Если одному гражданину отказано из-за отсутствия документа, то и другой в такой же ситуации должен получить отказ по той же причине, а не из-за личной неприязни.

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 причины являются законным основанием для отказа в социальных услугах?

А. Отсутствие у гражданина документов, подтверждающих нуждаемость

Б. Плохое настроение руководителя

В. Истощение лимитов учреждения на текущий год

Г. Нежелание гражданина улыбаться

Правильные ответы: А, В

Задание 2. Какие этические принципы нужно соблюдать при объявлении отказа?

А. Уважение достоинства личности

Б. Унижение получателя за его ошибки

В. Справедливость и равное отношение

Г. Обсуждение отказа с посторонними людьми

Правильные ответы: А, В

Задание 3. Какие социально-психологические особенности нужно учитывать при общении с пожилым человеком при отказе?

А. Медленный темп восприятия информации

Б. Необходимость говорить громко и быстро

В. Возможная обидчивость и ранимость

Г. Требование только письменного ответа без разговора

Правильные ответы: А, В

Задание 4. Какие действия помогут сохранить доверие к социальной службе после отказа?

А. Подробное объяснение причин отказа

- Б. Рекомендация обратиться в другую организацию
- В. Запрет на повторное обращение
- Г. Грубый тон разговора

Правильные ответы: А, Б

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

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

2. Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 500н «Об утверждении Правил заключения договора о предоставлении социальных услуг, а также формы примерного договора»

3. Приказ Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

4. Постановление Правительства РФ от 18.02.2015 № 140 «О порядке направления граждан в стационарные организации социального обслуживания со специальным социальным обслуживанием»

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

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

Кузнецов, В.П. Повышение качества обслуживания населения в учреждениях социальной защиты населения как фактор социально-экономического развития региона / В.П. Кузнецов, Ж.А. Судаева // Вестник Казанского государственного аграрного университета. — 2014. — № 4. — С. 35-39. — ISSN 2073-0462. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/291805> (дата обращения: 01.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. — 4-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-9765-0934-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166553> (дата обращения: 01.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2 . Дополнительная литература

Павлова, Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 340 с. — ISBN 978-5-8114-9710-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/230351> (дата обращения: 01.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

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

2. Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 500н «Об утверждении Правил заключения договора о предоставлении социальных услуг, а также формы примерного договора»

3. Приказ Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

4. Постановление Правительства РФ от 18.02.2015 № 140 «О порядке направления граждан в стационарные организации социального обслуживания со специальным социальным обслуживанием»

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

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