

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

## Приложение 4 к образовательной программе

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.04 Основы социальной поддержки и социального обслуживания граждан  
в Российской Федерации

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02. Социальная работа

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Социально-психологическая работа с населением

(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 *Основы социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Российской Федерации* 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 *Основы социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Российской Федерации* 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 **
03.001 «Специалист по социальной работе». Утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 6 сентября 2024 года №455н.	ПК-1.	Способен организовывать социальное обслуживание получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	ПК-1.1	Подготавливает документы для заключения договора о предоставлении гражданину социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг	ПК-1.1. 3-1 <b>Знает:</b> Нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере социального обслуживания и социальной защиты граждан в части, необходимой для исполнения должностных обязанностей
					ПК-1.1. 3-2. <b>Знать:</b> Порядок предоставления социальных услуг
					ПК-1.1. 3-3 <b>Знать:</b> Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг гражданам, обратившимся в социальные службы
					ПК-1.1. 3-4 <b>Знает:</b> Правила ведения документации
					ПК-1.1. 3-5 <b>Знает:</b> Экономические основы социальной работы

		ии			<p>ПК-1.1. 3-6 <b>Знает:</b> Этические основы социальной работы</p> <p>ПК-1.1. У-1 <b>Умеет:</b> Подготавливать документы для заключения договора о предоставлении гражданину социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг</p> <p>ПК-1.1. У-2. <b>Уметь:</b> Использовать оптимальное сочетание различных технологий социальной работы в процессе предоставления социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг</p> <p>ПК-1.1. У-3 <b>Уметь:</b> Использовать основы правовых знаний в сфере предоставления социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p> <p>ПК-1.1. У-4 <b>Умеет:</b> Обеспечивать конфиденциальность личной информации о гражданах, обратившихся за получением социальных услуг</p>
			ПК-1.2	Организовывает предоставление социальных услуг	<p>ПК-1.2 3-1. <b>Знать:</b> Основные направления политики в сфере социальной защиты и социального обслуживания граждан</p>

				<p>получателям социальных услуг, а также мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p>	<p>ПК-1.2 3-2 <b>Знает:</b> Технологии социальной работы</p> <p>ПК-1.2 У-1. <b>Уметь:</b> Мотивировать получателей социальных услуг и их социальное окружение к активному участию в реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг</p> <p>ПК-1.2 У-2 <b>Умеет:</b> Использовать технологии социального обслуживания граждан с учетом индивидуальных особенностей получателей социальных услуг</p>
			ПК-1.3	<p>Обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг, мер социальной поддержки, государственной социальной</p>	<p>ПК-1.3. 3-1 <b>Знает:</b> Цели, принципы и основы организации социального посредничества между получателем социальных услуг и различными социальными институтами для представления интересов получателя социальных услуг и решения его социальных проблем</p>

				<p>помощи, и различными специалистами и (организациями) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем</p>	<p>ПК-1.3. 3-2. <b>Знать:</b> Психологические и социально-педагогические основы социальной работы</p>
					<p>ПК-1.3 У-1 <b>Умеет:</b> Организовывать обследование условий жизнедеятельности гражданина по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья</p>
			ПК-1.5	<p>Организовывает направления получателей социальных услуг в специализированные социальные организации (подразделения) и (или) к профильным специалистам</p>	<p>ПК-1.5 3-1 <b>Знать:</b> Система организаций социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне, их цели, задачи и функции</p> <p>ПК-1.5 У-1 <b>Умеет:</b> Обеспечивать организацию взаимодействия профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг гражданам</p>
			ПК-1.6	<p>Организовывает социального</p>	<p>ПК-1.6 3-1 Регламент межведомственного взаимодействия</p>

				сопровождени я граждан в процессе реализации индивидуальн ой программы предоставлен ия социальных услуг и оказания мер социальной поддержки	ПК-1.6 3-2 <b>Знает:</b> Сферы профессиональной ответственности профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг ПК-1.6 У-1 <b>Умеет:</b> Организовывать обследование условий жизнедеятельности гражданина по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья ПК-1.6 У-2 <b>Умеет:</b> Обобщать и систематизировать информацию, касающуюся обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, и определять методы их преодоления
--	--	--	--	---	---

\* 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: 6 зачетных единицах 216 академических часов;*

*объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем 130 (46 лекций, 64 практических) и 68 на самостоятельную работу обучающихся;*

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

*место дисциплины в структуре образовательной программы. Дисциплина*

*читается после дисциплин: Теория социальной работы, Организация и учет социальных выплат, Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности.*

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

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

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>Раздел 1. Нормативно-правовые основы и организация системы социального обслуживания</b>															
Тема 1	Нормативно-правовая база социального обслуживания в Российской Федерации	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, доклад	
Тема 2	Государственная политика и система учреждений социального обслуживания	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7	Опрос, доклад	
Тема 3	Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) как ключевой инструмент	14	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, доклад	

<i>Раздел 2. Документационное обеспечение, технологии работы и социальное посредничество</i>														
Тема 4	Документационное обеспечение процесса социального обслуживания	20	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, доклад, кейс
Тема 5	Технологии социальной работы в процессе предоставления услуг	20	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, доклад, кейс
Тема 6	Социальное посредничество: цели, принципы и организация	20	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	Опрос, доклад, кейс
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	зачет
<b>Итого</b>		108	18	0	0	36	0	0	0	9	0	0	45	
<i>Раздел 3. Межведомственное взаимодействие и профессиональные компетенции специалиста</i>														
Тема 7	Межведомственное взаимодействие и организация социального сопровождения	16	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, кейс
Тема 8	Психолого-педагогические основы деятельности специалиста	16	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, кейс
Тема 9	Направление граждан в специализированные организации и к профильным специалистам	16	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, кейс
<i>Раздел 4. Комплексное сопровождение и профессиональное мастерство в социальном обслуживании</i>														
Тема 10	Этика и профессиональные стандарты в социальной работе	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Опрос, доклад,
Тема 11	Практикум по разработке документов индивидуального плана работы	12	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, кейс

Тема 12	Мониторинг и оценка эффективности предоставления социальных услуг	12	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, кейс
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	
<b>Итого</b>		108	28	0	0	28	0	0	2	9	0	18	23	
<b>Итого</b>		216	46	0	0	56	0	0	2	18	0	18	68	

*Используемые сокращения:*

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

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

### 3.2. Содержание дисциплины

#### ***Раздел 1. Нормативно-правовые основы и организация системы социального обслуживания***

##### ***Тема 1. Нормативно-правовая база социального обслуживания в Российской Федерации ПК-1.1***

Обзор ключевых федеральных и региональных нормативных правовых актов, регулирующих сферу социального обслуживания. Определение принципов, прав и гарантий получателей социальных услуг согласно законодательству. Изучение разграничения полномочий между федеральными, региональными и муниципальными органами власти. Анализ законодательных основ предоставления мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

##### ***Тема 2. Государственная политика и система учреждений социального обслуживания ПК-1.2, ПК-1.5***

Основные направления современной государственной политики в области социальной защиты населения. Структура и типы организаций социального обслуживания (стационарные, полустационарные, нестационарные). Цели, задачи и функции учреждений социального обслуживания на региональном и муниципальном уровнях. Принципы организации доступности и непрерывности предоставления социальных услуг.

##### ***Тема 3. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) как ключевой инструмент ПК-1.1, ПК-1.2***

Понятие, цель и структура индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ). Порядок разработки, корректировки и реализации ИППСУ. Роль специалиста по социальной работе в формировании и мониторинге ИППСУ. Взаимосвязь ИППСУ с договором о предоставлении социальных услуг.

#### ***Раздел 2. Документационное обеспечение, технологии работы и социальное посредничество***

##### ***Тема 4. Документационное обеспечение процесса социального обслуживания ПК-1.1***

Перечень обязательных документов для получения социальных услуг и заключения договора. Правила оформления договора о предоставлении социальных услуг в соответствии с ИППСУ. Требования к обеспечению конфиденциальности и защите персональных данных граждан. Практика ведения учетно-отчетной документации в социальных службах.

##### ***Тема 5. Технологии социальной работы в процессе предоставления услуг ПК-1.2***

Классификация и сущность основных технологий социальной работы (социальная диагностика, адаптация, реабилитация). Критерии выбора и оптимального сочетания технологий в соответствии с ИППСУ. Технологии мотивации получателей услуг и их социального окружения к активному

участию. Учет индивидуальных особенностей (возрастных, медицинских, психологических) при применении технологий.

### ***Тема 6. Социальное посредничество: цели, принципы и организация ПК-1.3***

Сущность, цели и принципы социального посредничества в системе социальной защиты. Роль посредника в представлении интересов гражданина перед различными социальными институтами. Алгоритм организации процесса посредничества для решения социальных проблем клиента. Психологические основы построения доверительных отношений в треугольнике «клиент-посредник-институт».

### ***Раздел 3. Межведомственное взаимодействие и профессиональные компетенции специалиста***

### ***Тема 7. Межведомственное взаимодействие и организация социального сопровождения ПК-1.5, ПК-1.6***

Понятие и модели социального сопровождения граждан. Регламенты и механизмы межведомственного взаимодействия при реализации ИППСУ. Определение и согласование сфер профессиональной ответственности профильных специалистов (медиков, педагогов, психологов). Организация взаимодействия специалистов и учреждений для непрерывности сопровождения.

### ***Тема 8. Психолого-педагогические основы деятельности специалиста ПК-1.3***

Основы психологии личности и поведения в трудной жизненной ситуации. Социально-педагогические методы работы с различными категориями граждан. Коммуникативные техники и методы установления контакта с клиентом и его окружением. Основы конфликтологии и методы разрешения конфликтных ситуаций в социальной работе.

### ***Тема 9. Направление граждан в специализированные организации и к профильным специалистам ПК-1.5***

Критерии и алгоритм принятия решения о направлении гражданина в специализированное учреждение. Изучение ресурсов и специализаций организаций социального обслуживания и смежных ведомств. Технология оформления направлений и налаживания преемственности в работе. Контроль и обратная связь после направления клиента.

### ***Раздел 4. Комплексное сопровождение и профессиональное мастерство в социальном обслуживании***

### ***Тема 10. Этика и профессиональные стандарты в социальной работе ПК-1.1***

Этический кодекс специалиста социальной работы: основные принципы и нормы. Профессиональные стандарты как основа трудовых функций и требований к квалификации. Ответственность за качество предоставляемых услуг и соблюдение прав граждан. Разрешение этических дилемм в практической деятельности.

## **Тема 11. Практикум по разработке документов индивидуального плана работы ПК-1.1, ПК-1.2**

Разбор кейсов и практическое составление проектов ИППСУ для разных категорий граждан. Отработка навыков заполнения типовых форм договоров о предоставлении социальных услуг. Составление плана социального сопровождения с распределением обязанностей между специалистами. Анализ типовых ошибок в документационном оформлении.

## **Тема 12. Мониторинг и оценка эффективности предоставления социальных услуг ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.5, ПК-1.6**

Показатели и критерии оценки качества и результативности социального обслуживания. Методы мониторинга процесса реализации ИППСУ и социального сопровождения. Технологии получения обратной связи от получателя услуг и его окружения. Анализ случаев из практики для оценки эффективности применяемых технологий и организации работы.

### **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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>	<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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

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

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS
90-100	Отлично	Зачтено	A
80-89	Хорошо		B
75-79			C
70-74			D
60-69	Удовлетворительно		E
35-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	FX
0-34			F

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

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

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

5.1. В ходе реализации дисциплины (*индекс, наименование*) используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*Опрос, доклад, кейс, контрольная работа*

Таблица 5.1.

## Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КР
	УО	Д	К	
Р-1. / Т-1	5	5	0	5
Р-1. / Т-2	5	5	0	
Р-1. / Т-3	5	5	0	
Р-2. / Т-4	5	5	10	5
Р-2. / Т-5	5	5	10	
Р-2. / Т-6	5	5	10	
<b>Итого: 100 б</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>10</b>
Р-3. / Т-7.	5	5	6	5
Р-3. / Т-8	5	5	6	
Р-3. / Т-9	5	5	6	
Р-4. / Т-10	5	5	0	5
Р-4. / Т-11	5	5	6	
Р-4. / Т-12	5	5	6	
<b>Итого: 100 б</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>10</b>

УО – устный опрос;

К – кейс;

Д – доклад;

КЗР – контрольные работы по разделу.

## Критерии оценивания опроса:

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

0\* - в журнал академической группы не выставляется

## Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии

		и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
5	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
3-4	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
1-2	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено <u>не верно</u> .

0\* - в журнал академической группы не выставляется

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

**Раздел 1. Нормативно-правовые основы и организация системы социального обслуживания**

**Тема 1. Нормативно-правовая база социального обслуживания в Российской Федерации ПК-1.1**

Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Какие основные федеральные законы составляют правовой фундамент системы социального обслуживания в РФ и каковы их ключевые задачи?

*Вопрос 2* Раскройте содержание основных принципов социального обслуживания, закрепленных в Федеральном законе № 442-ФЗ.

*Вопрос 3.* Как разграничиваются полномочия в сфере социального обслуживания между федеральными, региональными и муниципальными органами власти?

*Вопрос 4.* Каков порядок и перечень основных документов, необходимых для заключения договора о предоставлении социальных услуг?

*Вопрос 5.* Как законодательство обеспечивает конфиденциальность личной информации о получателях социальных услуг?

Темы для докладов:

1. Эволюция законодательства о социальном обслуживании в России: от советской системы к Федеральному закону № 442-ФЗ.

2. Проблемы правоприменения на местах: анализ практики реализации Федерального закона № 442-ФЗ в регионах РФ.

3. Правовые основы и практические механизмы обеспечения конфиденциальности в работе социальных служб.

4. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) как центральный инструмент адресной поддержки: правовой статус, порядок разработки и проблемы реализации.

5. Разграничение полномочий в социальной сфере: эффективность модели и поиск баланса между федеральными стандартами и региональной спецификой.

#### Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

### **Тема 2. Государственная политика и система учреждений социального обслуживания ПК-1.2, ПК-1.5**

#### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Каковы основные стратегические цели и направления современной государственной политики РФ в сфере социальной защиты населения, и как они связаны с принципами социального обслуживания?

*Вопрос 2* Охарактеризуйте типы организаций социального обслуживания по формам предоставления услуг (стационарные, полустационарные, нестационарные), указав их ключевые задачи и целевую аудиторию.

*Вопрос 3.* Какова функциональная роль учреждений социального обслуживания на региональном и муниципальном уровнях в процессе организации социального сопровождения?

*Вопрос 4.* Какие технологии социальной работы (ПК-1.2) наиболее эффективны для мотивации получателя услуг и его окружения к активному участию в реализации ИППСУ?

*Вопрос 5.* Каковы основные организационные принципы и практические механизмы обеспечения доступности и непрерывности предоставления социальных услуг в рамках действующей системы?

Темы для докладов:

1. Модель «Единого окна» в социальном обслуживании: роль комплексных центров социального обслуживания населения (КЦСОН) как ключевого элемента доступности и координации на муниципальном уровне.

2. Технология социального сопровождения: от теории к практике реализации в учреждениях социального обслуживания.

3. Мотивация клиентов и их окружения в социальной работе: современные технологии и методы в контексте реализации индивидуальной программы.

4. Эволюция типов учреждений социального обслуживания в России: от доминирования стационара к приоритету нестационарных и полустационарных форм.

5. Организация межведомственного взаимодействия как основа эффективного социального сопровождения и предоставления мер поддержки.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место

рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

### **Тема 3. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) как ключевой инструмент ПК-1.1, ПК-1.2**

#### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Дайте определение Индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ). Каковы её ключевые цели и из каких основных структурных элементов она состоит?

*Вопрос 2.* Опишите пошаговый порядок разработки и корректировки ИППСУ. Какую роль на каждом этапе играет специалист по социальной работе?

*Вопрос 3.* Каковы правовые основы и практический порядок заключения договора о предоставлении социальных услуг? Как договор связан с ИППСУ и какие обязательные документы необходимы для его подготовки (ПК-1.1)?

*Вопрос 4.* Какие технологии социальной работы специалист применяет для мотивации получателя услуг и его окружения к активному участию в реализации ИППСУ

*Вопрос 5.* Каковы основные задачи специалиста по социальной работе в процессе мониторинга реализации ИППСУ и как мониторинг связан с обеспечением непрерывности и качества социального обслуживания?

#### Темы для докладов:

1. ИППСУ как инструмент адресности и персонализации в социальном обслуживании: от нормативной модели к практике заполнения.

2. Договор о предоставлении социальных услуг: правовая природа, порядок заключения и исполнения в контексте требований.

3. Нормативно-правовое обеспечение и документооборот при подготовке ИППСУ и заключении договора социального обслуживания: практика применения.

4. Роль и профессиональные компетенции специалиста по социальной работе как куратора случая и мотиватора в процессе реализации ИППСУ.

5. Механизмы межведомственного взаимодействия и социального сопровождения как основа для выполнения мероприятий ИППСУ.

#### Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с

источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

## ***Раздел 2. Документационное обеспечение, технологии работы и социальное посредничество***

### ***Тема 4. Документационное обеспечение процесса социального обслуживания ПК-1.1***

#### ***Вопросы для опроса:***

***Вопрос 1.*** Назовите основные нормативные правовые акты, регулирующие документационное обеспечение процесса социального обслуживания в Российской Федерации. Какой из них является базовым?

***Вопрос 2*** Какой минимальный перечень обязательных документов должен предоставить гражданин для заключения договора о социальном обслуживании на основании ИППСУ?

***Вопрос 3.*** Какие существуют обязательные разделы (существенные условия) в типовой форме договора о предоставлении социальных услуг, и как они соотносятся с ИППСУ?

***Вопрос 4.*** Каковы основные требования к обеспечению конфиденциальности и защите персональных данных в процессе ведения документации социальной службы?

***Вопрос 5.*** Какие основные виды учетно-отчетной документации ведутся в социальной службе в связи с реализацией договоров и ИППСУ, и какова их цель?

#### ***Темы для докладов:***

1. Нормативно-правовая база документационного обеспечения в социальном обслуживании: иерархия актов и их практическое применение.
2. Алгоритм действий специалиста по подготовке документов для заключения договора: от приема заявления до подписания.
3. Договор о предоставлении социальных услуг: правовая конструкция, анализ существенных условий и практика разрешения типовых споров.
4. Организация системы защиты персональных данных в учреждении социального обслуживания: от политики конфиденциальности до технических мер.
5. Современные подходы к ведению учетно-отчетной документации: от бумажного журнала к электронному документообороту.

#### 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 с бумажным журналом**

**Ситуация:** В районном комплексном центре социального обслуживания населения все договоры и журналы учета ведутся в бумажном виде. При внеплановой проверке потребовалось срочно предоставить сводный отчет о количестве заключенных договоров на услуги социально-медицинского сопровождения за последний квартал. Сотруднику, ответственному за отчетность, пришлось вручную просматривать все журналы регистрации и личные дела получателей услуг, на что ушло более двух рабочих дней. В процессе были выявлены расхождения в нумерации договоров и пропуск записи в журнале по одному из дел.

**Задание:** Опишите, какие системные проблемы бумажного документооборота проявились в этой ситуации. Какие организационные меры можно принять для их минимизации, не переходя на электронную систему?

### **Кейс 2. Риск утраты документов**

**Ситуация:** В социально-реабилитационном отделении центра после прорыва трубы был залит кабинет, где хранились архивные личные дела получателей услуг и текущие журналы учета. Часть бумажных документов получила серьезные повреждения, текст на некоторых стал нечитаемым. Среди пострадавших оказались оригиналы договоров и актов оказанных услуг за последний месяц.

**Задание:** Какие правила организации хранения бумажных документов были нарушены? Опишите порядок действий сотрудников по восстановлению документооборота и минимизации правовых последствий.

### **Кейс 3. Внедрение электронного журнала**

**Ситуация:** Руководство центра социального обслуживания приняло решение внедрить электронную систему учета для ведения журнала регистрации обращений, договоров и формирования отчетов. Часть сотрудников старшего возраста встретила нововведение с сопротивлением, ссылаясь на сложность освоения программы, недоверие к электронным системам и привычку к бумажным журналам. Через месяц после начала работы в системе обнаружилось, что многие договоры внесены с ошибками (неправильно указаны виды услуг, даты), а некоторые обращения не зарегистрированы вообще.

**Задание:** Проанализируйте причины неудачи начального этапа внедрения. Разработайте план мероприятий, который позволит повысить качество ведения электронного документооборота и вовлечь всех сотрудников.

### **Кейс 4. Конфликт из-за доступа к данным**

**Ситуация:** Сотрудник отдела социального обслуживания на дому для

удобства работы скопировал на свой личный USB-накопитель файл, содержащий таблицу с персональными данными (ФИО, адреса, диагнозы) подопечных своего участка, чтобы работать с ним дома. Флешка была утеряна по дороге с работы. Данные попали в открытый доступ, что привело к жалобам граждан в прокуратуру.

**Задание:** Какие грубейшие нарушения требований к защите персональных данных совершил сотрудник? Какие действия должно немедленно предпринять руководство учреждения? Какую работу с персоналом необходимо усилить?

### **Кейс 5. Проблема согласованности данных**

**Ситуация:** Социальный работник вносит в бумажный журнал учета посещений отметку о выполненной услуге. Бухгалтерия для начисления оплаты использует данные из электронных актов, которые заполняет другой сотрудник со слов социального работника. В конце месяца обнаруживается систематическое расхождение: в бухгалтерию переданы не все оказанные услуги, что приводит к недоплате социальному работнику и нарушению условий договора с получателем услуги.

**Задание:** В чем заключается коренная причина проблемы? Предложите модель простого электронного документооборота, которая исключит подобные расхождения и повысит оперативность учета.

## **Тема 5. Технологии социальной работы в процессе предоставления услуг** **ПК-1.2**

### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Какие три основные группы технологий социальной работы можно выделить по этапам работы с клиентом, и в чем заключается их сущность?

*Вопрос 2* По каким основным критериям специалист выбирает и сочетает технологии социальной работы при реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

*Вопрос 3.* Опишите конкретные приемы и методы, которые может использовать специалист для мотивации получателя социальных услуг к активному участию в реализации своей программы.

*Вопрос 4.* Почему учет индивидуальных особенностей (возрастных, медицинских, психологических) является обязательным условием при применении любой технологии социальной работы?

*Вопрос 5.* Какова роль социального окружения клиента (семьи, близких) в процессе реализации технологий социальной работы, и каким образом специалист может его привлечь?

### Темы для докладов:

1. Система технологий социальной работы: от диагностики к реабилитации. Классификация, взаимосвязь и практика применения на разных этапах реализации ИППСУ.

2. Принципы адресности и индивидуального подхода как основа выбора социальных технологий. Критерии оценки особенностей клиента и его жизненной ситуации.

3. Современные методы мотивации в социальной работе: от установления контакта к формированию активной позиции получателя услуг.

4. Технологии работы с социальным окружением клиента: привлечение семьи, волонтеров и местного сообщества как ресурса реализации ИППСУ.

5. Оценка эффективности применяемых технологий социальной работы: методы контроля, корректировки ИППСУ и измерения достигнутых результатов.

#### 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 четкое 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 с сопротивлением** **Ситуация:** Пожилой мужчина, 78 лет, после инсульта признан нуждающимся в социальном обслуживании на дому. В ИППСУ включены услуги по социально-медицинскому сопровождению (контроль приема лекарств, выполнение упражнений) и социально-бытовые услуги. Клиент груб, отказывается от большинства услуг, говорит: «Отстаньте все, я сам справлюсь», хотя объективно не справляется. Социальный работник в отчаянии.

**Задание:** Какие технологии социальной работы необходимо применить в первую очередь в этой ситуации? Опишите конкретные действия специалиста по мотивации клиента к сотрудничеству.

#### **Кейс 2: Ситуация с семейным конфликтом**

**Ситуация:** В центр помощи семье и детям поступило обращение о трудной жизненной ситуации в неполной семье: мать воспитывает сына-подростка 14 лет, конфликты учащаются, подросток прогуливает школу. В ИППСУ включены социально-педагогические услуги для подростка и социально-психологические для матери. На первую совместную встречу мать пришла одна, заявив: «Работайте с ним, он неисправимый».

**Задание:** Какую ошибку в выборе технологии работы допустила мать? Как специалист должен организовать работу, чтобы технология была эффективной?

#### **Кейс 3: Ситуация с выбором технологии**

**Ситуация:** В учреждение поступили два получателя услуги «социальная реабилитация» с одинаковым формальным основанием — «инвалидность вследствие заболевания опорно-двигательного аппарата». Первый клиент — женщина 25 лет, активная, настроена на возвращение к профессии бухгалтера. Второй — мужчина 70 лет, впал в апатию после ампутации ноги, основное пожелание — «чтобы не мешать родным».

**Задание:** Почему, несмотря на схожий диагноз, технология социальной реабилитации для этих клиентов будет строиться принципиально по-разному? Опишите ключевые элементы программы для каждого.

#### **Кейс 4: Ситуация с оценкой эффективности**

**Ситуация:** Социальный работник в течение полугода оказывал комплекс услуг одинокой пенсионерке (уборка, покупка продуктов, сопровождение в поликлинику). Все услуги оказывались исправно, клиентка всегда благодарила. При очередном пересмотре ИППСУ выяснилось, что физическое состояние пенсионерки ухудшилось, она стала более пассивной и полностью зависимой от помощи работника.

**Задание:** Проанализируйте, в чем может заключаться ошибка в применении технологий. Какие технологии не были использованы в должной мере и что необходимо изменить в программе?

#### **Кейс 5: Ситуация с вовлечением окружения**

**Ситуация:** Ребенку с инвалидностью в ИППСУ назначены занятия с

логопедом и психологом в центре социального обслуживания. Мать, воспитывающая ребенка одна, работает в две смены. Она измотана, срывается на ребенка, регулярно пропускает занятия, ссылаясь на усталость и работу. Занятия не дают результата.

**Задание:** Что должен сделать специалист (куратор случая), чтобы технология социально-педагогической помощи ребенку стала эффективной? Какие технологии работы с социальным окружением необходимо применить?

## **Тема 6. Социальное посредничество: цели, принципы и организация ПК-1.3**

### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Каковы основные цели социального посредничества в системе социальной защиты населения?

*Вопрос 2.* Назовите и раскройте ключевые принципы, которыми должен руководствоваться специалист при осуществлении социального посредничества.

*Вопрос 3.* Опишите основные этапы (алгоритм) организации процесса социального посредничества для решения конкретной проблемы клиента.

*Вопрос 4.* Какова роль социального посредника в представлении интересов гражданина перед различными социальными институтами, и какие методы он использует для этого?

*Вопрос 5.* Какие психологические приемы и условия необходимы для построения доверительных отношений в системе «клиент — посредник — социальный институт»?

### Темы для докладов:

1. Социальное посредничество как ключевая технология защиты прав и интересов граждан в системе социальной защиты: законодательные основы и профессиональные стандарты.

2. Алгоритм и инструменты эффективного социального посредничества: от диагностики проблемы до контроля результата. Практические модели работы с различными типами учреждений.

3. Психологические основы построения треугольника доверия «клиент — посредник — социальный институт». Техники коммуникации, снижения сопротивления и управления конфликтами.

4. Этика и границы социального посредничества: предотвращение конфликта интересов, соблюдение конфиденциальности и сохранение автономии клиента.

5. Оценка эффективности и риски технологии социального посредничества: критерии успеха, типичные ошибки и пути повышения качества посреднической деятельности.

### 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 с пересечением институтов**

**Ситуация:** Пожилая женщина с инвалидностью II группы нуждается в улучшении жилищных условий (дом в аварийном состоянии) и в сложной операции. Она обращается к социальному работнику местного центра социального обслуживания, но не знает, куда идти и что делать, чувствует себя беспомощной.

**Задание:** Как должен действовать социальный работник как посредник в этой ситуации? Опишите план его действий по организации взаимодействия с необходимыми социальными институтами.

### **Кейс 2: Ситуация с конфликтом интересов**

**Ситуация:** Подросток из приемной семьи хочет продолжить обучение в колледже после 9 класса, но его приемные родители считают, что он должен сразу начать работать для помощи семье. Подросток обратился к социальному педагогу школы за поддержкой. Родители против вмешательства «чужого человека».

**Задание:** Какие принципы социального посредничества являются ключевыми в этой ситуации и как специалист должен их соблюдать? Опишите его стратегию действий.

### **Кейс 3: Ситуация с необходимостью правового представительства**

**Ситуация:** Мужчина, потерявший работу и имеющий долги по коммунальным платежам, получил повестку в суд о выселении из квартиры. Он в глубокой депрессии, не готов сам участвовать в судебном процессе и обратился в социальную службу.

**Задание:** Какую специфическую роль должен взять на себя социальный работник в этом случае посредничества и какие действия должны быть предприняты помимо взаимодействия с судом?

### **Кейс 4: Ситуация с нарушением принципа конфиденциальности**

**Ситуация:** Социальный работник, помогая женщине в сложной ситуации домашнего насилия, активно взаимодействовал с полицией и кризисным центром. Для эффективности он подробно рассказывал сотрудникам полиции о психологических особенностях и прошлых ошибках клиентки, чтобы, как он считал, «лучше объяснить ситуацию». Клиентка узнала об этом и теперь отказывается от любой помощи, чувствует себя преданной и обесцененной.

**Задание:** Какую ошибку совершил посредник? Как теперь восстановить доверительные отношения и правильно организовать дальнейшее посредничество?

### **Кейс 5: Ситуация с оценкой эффективности посредничества**

**Ситуация:** Специалист успешно помог многодетной семье собрать документы и получить статус нуждающихся в жилье, подав все бумаги в администрацию. Через полгода семья обращается снова, так как ответа из администрации нет, и они не знают, как узнать о статусе своего заявления. Они говорят: «Мы думали, вы все устроили».

**Задание:** На каком этапе алгоритма посредничества была допущена ошибка, приведшая к неэффективному результату? Что необходимо добавить в план действий посредника для повышения качества его работы?

## ***Раздел 3. Межведомственное взаимодействие и профессиональные компетенции специалиста***

### ***Тема 7. Межведомственное взаимодействие и организация социального сопровождения ПК-1.5, ПК-1.6***

#### ***Вопросы для опроса:***

**Вопрос 1.** Дайте определение социальному сопровождению и перечислите его основные модели.

*Вопрос 2* Какое значение имеют регламенты межведомственного взаимодействия при реализации индивидуальной программы?

*Вопрос 3.* Как происходит согласование сфер ответственности между медиком, педагогом и психологом в работе с семьей?

*Вопрос 4.* Почему непрерывность взаимодействия между учреждениями так важна для успеха сопровождения?

*Вопрос 5.* Какие практические шаги можно предпринять для организации постоянного взаимодействия специалистов?

Темы для докладов:

1. Анализ моделей социального сопровождения и их применение в современных условиях.

2. Практика разработки и применения регламентов межведомственного взаимодействия в социальной работе.

3. Методы согласования профессиональной ответственности в междисциплинарной команде.

4. Технологии обеспечения непрерывности помощи при переходе гражданина между учреждениями.

5. Оценка эффективности социального сопровождения на примере реализации индивидуальных программ.

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:** В социальный центр обратилась многодетная мать, воспитывающая ребенка с ограниченными возможностями здоровья. Ей требуется помощь в оформлении пенсии по инвалидности, устройстве ребенка в специализированную школу и получении бесплатных лекарств.

**Задание:** Назовите организации, с которыми необходимо взаимодействовать специалисту центра. Опишите его действия по налаживанию этого взаимодействия.

### **Кейс 2.**

**Ситуация:** Пожилой одинокий мужчина после перенесенного инфаркта нуждается в реабилитации. В его сопровождении участвуют участковый врач, социальный работник, который помогает с бытом, и инструктор по лечебной физкультуре из центра здоровья.

**Задание:** Распределите зоны ответственности между указанными специалистами. Как добиться согласованности в их работе?

### **Кейс 3.**

**Ситуация:** Подросток, состоящий на профилактическом учете, направлен на беседы к психологу центра социального обслуживания и на занятия в молодежный досуговый клуб. Психолог работает над причинами агрессии, а в клубе подросток снова вступает в конфликты. Специалисты не обмениваются информацией.

**Задание:** В чем причина неэффективности работы? Предложите порядок обмена сведениями между психологом и сотрудниками досугового учреждения.

### **Кейс 4.**

**Ситуация:** Женщине, пострадавшей от домашнего насилия, предоставлено временное жилье в кризисном центре. Ей нужна юридическая помощь для развода, психологическая поддержка и содействие в трудоустройстве. Каждую услугу оказывает разная организация.

**Задание:** Как специалист кризисного центра должен организовать

сопровождение, чтобы помощь была комплексной и последовательной?

### **Кейс 5.**

**Ситуация:** Семья с ребенком-инвалидом переезжает в соседний район в рамках программы улучшения жилищных условий. Их индивидуальная программа была сформирована в учреждении по старому месту жительства.

**Задание:** Разработайте пошаговый план действий для обеспечения преемственности социального сопровождения семьи на новом месте.

## **Тема 8. Психолого-педагогические основы деятельности специалиста ПК-1.3**

### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Раскройте сущность социального посредничества как профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Каковы его основные цели и принципы?

*Вопрос 2* Как особенности поведения личности в трудной жизненной ситуации влияют на процесс установления контакта и построения доверительных отношений?

*Вопрос 3.* Опишите социально-педагогические методы работы, которые могут быть применены при посредничестве для разных категорий граждан (например, пожилых людей, инвалидов, несовершеннолетних).

*Вопрос 4.* Какие коммуникативные техники являются ключевыми для эффективного представления интересов гражданина во взаимодействии с организациями и специалистами?

*Вопрос 5.* Как применяются основы конфликтологии в процессе социального посредничества? Опишите последовательность действий при разрешении конфликта между клиентом и учреждением.

### Темы для докладов:

1. **Роль эмоционального интеллекта в эффективном социальном посредничестве.** (Раскрывает умение применять психологические основы для понимания клиента и построения диалога с учреждениями).

2. **Методы активизации личностного потенциала клиента в процессе посредничества: от пассивного получателя к активному участнику.** (Раскрывает социально-педагогические основы и цель развития самостоятельности).

3. **Техники ведения переговоров с учреждениями как инструмент представления интересов гражданина.** (Прямо отражает умение обеспечивать посредничество через конкретные коммуникативные методы).

4. **Профилактика и разрешение конфликтов в треугольнике «клиент — специалист по социальной работе — ведомство».** (Раскрывает применение конфликтологии в рамках профессиональной деятельности).

**5. Этические дилеммы в деятельности социального посредника: границы представительства и конфиденциальность.** (Касается знания целей и принципов организации посредничества, включая этический аспект).

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 с пожилым человеком и ЖЭКом**

**Ситуация:** К социальному работнику обратилась 80-летняя женщина с жалобой на холод в квартире. Она многократно звонила в управляющую

компанию, но ее, как она считает, «не слушают из-за возраста». Женщина расстроена, чувствует себя беспомощной.

**Задание:** Опишите план действий специалиста как посредника. Какие коммуникативные и социально-педагогические методы следует применить на разных этапах?

### **Кейс 2: Ситуация с матерью ребенка-инвалида и школой**

**Ситуация:** Мать ребенка с ДЦП жалуется, что школа отказывается организовать для него индивидуальный учебный план и создать доступную среду, ссылаясь на отсутствие средств и специалистов. Диалог зашел в тупик, мать настроена агрессивно, директор школы — *defensively*.

**Задание:** Какую стратегию разрешения конфликта должен избрать социальный работник? Какие инстанции можно привлечь для конструктивного посредничества?

### **Кейс 3: Ситуация с ветераном и медицинским учреждением**

**Ситуация:** Ветеран боевых действий не может получить в поликлинике бесплатные лекарства по рецепту, так как их постоянно нет в наличии. Врач разводит руками, в аптеке предлагают купить лекарство за свой счет. Мужчина чувствует себя обманутым государством.

**Задание:** Определите, в чем заключается посредническая функция специалиста в данном случае. Каковы его конкретные шаги для решения проблемы?

### **Кейс 4: Ситуация с подростком и комиссией по делам несовершеннолетних (КДН)**

**Ситуация:** Подросток из неблагополучной семьи поставлен на учет в КДН за мелкое хулиганство. Социальный педагог в школе и инспектор КДН требуют от него «взяться за ум», но не предлагают конкретной помощи. Подросток замкнут, не видит перспектив.

**Задание:** Как, применяя социально-педагогические методы и принципы посредничества, специалист центра соцобслуживания семьи и детей может изменить ситуацию?

### **Кейс 5: Ситуация с конфликтом в приемной семье**

**Ситуация:** Приемные родители подростка обратились за помощью в связи с постоянными ссорами и непослушанием. Они угрожают вернуть ребенка в детский дом. Подросток обвиняет родителей в непонимании и чрезмерной строгости.

**Задание:** Опишите действия специалиста как нейтрального посредника для снижения накала конфликта и поиска выхода. Какие техники работы с семьей следует использовать?

## **Тема 9. Направление граждан в специализированные организации и к профильным специалистам ПК-1.5**

Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Назовите основные критерии принятия решения о направлении гражданина в специализированное учреждение.

*Вопрос 2* Какова роль изучения ресурсов и специализаций организаций в системе социального обслуживания?

*Вопрос 3.* Опишите технологию оформления направления в специализированное учреждение.

*Вопрос 4.* Какие действия необходимы для обеспечения преемственности при переводе клиента в другую организацию?

*Вопрос 5.* Какие формы контроля и получения обратной связи используются после направления гражданина?

Темы для докладов:

1. Разработка и применение алгоритмов принятия решения о направлении граждан в учреждения социальной защиты.

2. Методы анализа и систематизации информации о ресурсах организаций социального обслуживания на муниципальном уровне.

3. Современные технологии оформления документов и обеспечения преемственности при переводе клиентов между учреждениями.

4. Организация системы контроля и обратной связи как инструмент повышения качества социального обслуживания.

5. Взаимодействие с профильными специалистами других ведомств (медицина, образование) в процессе направления граждан.

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:** В комплексный центр социального обслуживания обратилась семья с ребенком, имеющим серьезные нарушения речи и поведения. Центр оказывает только бытовые услуги и не имеет в штате дефектолога или психолога.

**Задание:** На основе каких критериев специалист центра должен решить вопрос о направлении семьи в другую организацию? В какие организации может быть сделано направление?

### **Кейс 2.**

**Ситуация:** Специалист центра работает с пожилым человеком, который после операции на ноге нуждается в длительном курсе восстановительной терапии и социально-медицинском обслуживании.

**Задание:** Что необходимо сделать специалисту для изучения ресурсов учреждений, которые могут предоставить такие услуги?

### **Кейс 3.**

**Ситуация:** Подросток, находящийся в трудной жизненной ситуации, согласился на перевод из центра социальной помощи семье и детям в специализированное учреждение для получения профессиональных навыков и проживания.

**Задание:** Опишите порядок оформления направления и передачи документов в принимающее учреждение.

### **Кейс 4.**

**Ситуация:** Женщина, получившая услуги психологической поддержки в кризисном центре после сложной жизненной ситуации, теперь нуждается в помощи по трудоустройству и социальной адаптации. Центр направляет ее в службу занятости и центр социальной адаптации.

**Задание:** Как обеспечить преемственность помощи, чтобы новые

специалисты имели полное представление о ситуации женщины?

### **Кейс 5.**

**Ситуация:** Мужчина с ограниченными возможностями здоровья был направлен из районного центра в профильный реабилитационный центр для получения технических средств и курса терапии. После трех месяцев обратной связи от него не поступало.

**Задание:** Какие действия должен предпринять специалист районного центра для контроля ситуации и получения обратной связи?

## ***Раздел 4. Комплексное сопровождение и профессиональное мастерство в социальном обслуживании***

### ***Тема 10. Этика и профессиональные стандарты в социальной работе*** ***ПК-1.1***

#### ***Вопросы для опроса:***

**Вопрос 1.** Как принципы этического кодекса специалиста социальной работы (уважение достоинства, конфиденциальность, добросовестность) влияют на процесс подготовки документов для договора о социальных услугах?

**Вопрос 2** Какие требования профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» касаются обеспечения качества услуг и как они связаны с подготовкой договора?

**Вопрос 3.** Какую ответственность несет специалист за качество предоставляемых услуг и соблюдение прав граждан на этапе заключения договора?

**Вопрос 4.** Опишите пример этической дилеммы, которая может возникнуть при подготовке документов, и предложите алгоритм ее разрешения.

**Вопрос 5.** Как основы правовых знаний и технологии социальной работы совместно применяются для обеспечения конфиденциальности при подготовке договорных документов?

#### ***Темы для докладов:***

1. Этический кодекс и защита персональных данных: практические аспекты работы с документацией в социальных службах.

2. Профессиональные стандарты как гарантия качества: от требований к квалификации к пунктам договора о социальных услугах.

3. Ответственность специалиста за документальное сопровождение случая: юридические и этические границы.

4. Информированное согласие: технология получения и этическое значение при заключении договора на социальное обслуживание.

5. Разрешение конфликта интересов и этических дилемм в процессе оформления договорных отношений с получателем социальных услуг.

#### **Методические рекомендации по подготовке доклада.**

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные

интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

### ***Тема 11. Практикум по разработке документов индивидуального плана работы ПК-1.1, ПК-1.2***

#### *Вопросы для опроса:*

*Вопрос 1.* Какова последовательность действий при разработке индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) и почему важно соблюдать именно такой порядок?

*Вопрос 2* Какие обязательные разделы должны быть отражены в типовом договоре о предоставлении социальных услуг и как они связаны с ИППСУ?

*Вопрос 3.* Какую роль играет план социального сопровождения и чем он отличается от ИППСУ?

*Вопрос 4.* Какие типичные ошибки допускаются при документационном оформлении и как их можно предотвратить?

*Вопрос 5.* Как технологии социальной работы помогают мотивировать гражданина к активному участию в реализации его индивидуальной программы?

#### *Темы для докладов:*

1. От оценки потребностей к плану действий: логика построения индивидуальной программы предоставления социальных услуг для пожилых людей.

2. Договор о предоставлении социальных услуг как правовой гарант качества: разбор структуры и сложных случаев заполнения.

3. Междисциплинарное взаимодействие: принципы составления и реализации плана социального сопровождения семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации.

4. Ошибки в документации: анализ причин возникновения и методы их профилактики в практике социального работника.

5. Мотивационное консультирование в социальной работе: методы вовлечения клиента в выполнение индивидуальной программы.

#### 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:** В социальный центр обратилась одинокая пенсионерка 78 лет с жалобами на одиночество, слабость и сложности с уборкой квартиры и покупкой продуктов. По результатам оценки установлено, что у нее сохранены навыки самообслуживания, но физические силы ограничены. Есть потребность в общении.

**Задание:** Составьте проект индивидуальной программы предоставления социальных услуг для данной гражданки. Укажите не менее трех конкретных видов услуг и обоснуйте их выбор.

#### **Кейс 2.**

**Ситуация:** С семьей (мать и ребенок 10 лет), находящейся в социально опасном положении из-за сложной материальной ситуации и конфликтов в школе у ребенка, разработана ИППСУ. Она включает услуги психолога для ребенка, консультацию юриста для матери по вопросам льгот и помощь в оформлении документов для материальной помощи.

**Задание:** Разработайте фрагмент плана социального сопровождения этой семьи на первый месяц. Распределите конкретные задания между специалистами.

#### **Кейс 3.**

**Ситуация:** С пожилым мужчиной, который после инсульта частично утратил подвижность, заключен договор о предоставлении социальных услуг на дому. В разделе «Перечень услуг» указано: «оказание помощи в восстановительных процедурах».

**Задание:** В чем заключается ошибка в формулировке условия договора? Как должна выглядеть правильная формулировка, соответствующая ИППСУ?

#### **Кейс 4.**

**Ситуация:** Молодая женщина с ребенком дошкольного возраста, оказавшаяся в кризисном центре для жертв домашнего насилия, пассивна, не верит в возможность changes. Ей назначены консультации психолога, юриста и помощь в трудоустройстве, но она отказывается активно участвовать.

**Задание:** Используя технологии социальной работы, предложите действия специалиста (куратора) для мотивации женщины к выполнению шагов, запланированных в ее индивидуальной программе.

#### **Кейс 5.**

**Ситуация:** Социальный работник готовит пакет документов для оформления договора с новой получательницей услуг — инвалидом I группы. В пакет входят заявление, ИППСУ, копия паспорта, справка об инвалидности и другие бумаги.

**Задание:** Какие меры по обеспечению конфиденциальности личной информации гражданки должен предпринять специалист на всех этапах: при

работе с документами, их хранении и передаче внутри учреждения?

## **Тема 12. Мониторинг и оценка эффективности предоставления социальных услуг ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.5, ПК-1.6**

### Вопросы для опроса:

*Вопрос 1.* Каковы основные цели и задачи мониторинга в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

*Вопрос 2* По каким критериям и показателям оценивается эффективность социального обслуживания и результативность реализации ИППСУ?

*Вопрос 3.* Какую роль играет обратная связь от получателя социальных услуг и его окружения в системе мониторинга и оценки?

*Вопрос 4.* Как технологии социального посредничества и сопровождения связаны с этапами мониторинга реализации ИППСУ?

*Вопрос 5.* Каков порядок действий специалиста при выявлении в ходе мониторинга низкой эффективности или негативной динамики в ситуации получателя услуг?

### Темы для докладов:

1. От контроля к развитию: как система мониторинга повышает качество жизни получателей социальных услуг.

2. Голос клиента как главный показатель: методы сбора и использования обратной связи в оценке эффективности социальной работы.

3. Межведомственное взаимодействие глазами координатора: мониторинг эффективности сотрудничества в рамках социального сопровождения.

4. Оценка результативности ИППСУ: от количественных показателей к качественным изменениям в жизни гражданина.

5. Анализ сложных случаев: как данные мониторинга помогают скорректировать план работы и преодолеть кризис в сопровождении.

### 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:** Пожилому мужчине с ограниченными возможностями здоровья, проживающему одному, в рамках ИППСУ полгода предоставляется услуга «социально-бытовое обслуживание на дому» (уборка, покупка продуктов). По данным журнала посещений, услуги оказываются регулярно. Однако при плановом опросе (обратной связи) гражданин выражает недовольство: «Девушка все делает быстро, не разговаривает, мне одиноко».

**Задание:** Проанализируйте ситуацию. Какие критерии оценки работы не выполняются, несмотря на формальное соблюдение графика? Какие действия должен инициировать специалист по сопровождению?

### **Кейс 2.**

**Ситуация:** Для семьи с ребенком-инвалидом реализуется комплексная ИППСУ с привлечением психолога, дефектолога и организацией реабилитационных мероприятий. Специалист, ответственный за сопровождение, получает от всех привлеченных экспертов положительные отчеты о выполнении их частей плана. Однако на ежемесячной встрече родители выглядят истощенными и сообщают, что не справляются с нагрузкой от многочисленных посещений разных специалистов в разных концах города.

**Задание:** Какая проблема в организации сопровождения выявлена через обратную связь? Предложите план изменений в организацию процесса на основе принципов мониторинга и эффективного посредничества.

### **Кейс 3.**

**Ситуация:** В ходе полугодового мониторинга реализации ИППСУ для женщины, вышедшей из мест лишения свободы, зафиксирован прогресс по всем формальным показателям: она прошла курсы, получила помощь в оформлении документов, трудоустроилась. Через полгода после завершения программы сопровождения она вновь обращается в центр с аналогичными проблемами.

**Задание:** О чем может свидетельствовать такой результат? Какие возможные пробелы в системе оценки эффективности программы он выявляет? Какие критерии, возможно, не учитывались?

### **Кейс 4.**

**Ситуация:** Социальный работник курирует случай многодетной семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации. Помощь оказывают учреждения социальной защиты, образования и здравоохранения. Мониторинг показывает, что каждое ведомство фиксирует положительные сдвиги по своему направлению, но общая ситуация в семье не улучшается, нарастает конфликт между родителями и школой.

**Задание:** В чем заключается системная ошибка в организации мониторинга и сопровождения? Используя знания о межведомственном взаимодействии (ПК-1.6), предложите механизм для получения целостной картины и повышения эффективности.

### **Кейс 5.**

**Ситуация:** Для оценки эффективности работы нового отделения социальной реабилитации руководство решило использовать только один количественный показатель — «число обслуженных граждан в месяц». Специалисты, чтобы выполнить план, стали сокращать время беседы с каждым клиентом, отказывать в сложных случаях, требующих длительной работы.

**Задание:** Проанализируйте, к каким негативным последствиям приводит выбранный критерий оценки. Какие сбалансированные группы показателей (количественных и качественных) необходимо добавить для объективной оценки?

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	100	0,3	30
КТ 2	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60
КТ 3	100	0,3	30
КТ 4	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

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:

*Например,*

**КТ – 1. Раздел 1. Нормативно-правовые основы и организация системы социального обслуживания**

**Тема 1, Тема 2, Тема 3**

1. Назовите и раскройте содержание ключевых федеральных законов, составляющих основу правового регулирования социального обслуживания граждан в Российской Федерации.

2. В чем заключается разграничение полномочий между федеральными и региональными органами государственной власти в сфере социального обслуживания?

3. Каковы основные задачи и функции учреждения социального обслуживания на региональном уровне (на примере Комплексного центра социального обслуживания населения)?

4. Опишите структуру и порядок разработки Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ). Какая информация в нее включается?

5. Какова роль специалиста по социальной работе на этапах формирования, реализации и мониторинга ИППСУ?

**Критерии оценивания контрольной работы (максимум 100 баллов)**

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
---------------------	-------------------	---------------------------------

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>1. Полнота и точность ответа</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>36-40 баллов:</b> Ответ полностью раскрывает суть вопроса, перечислены и корректно разъяснены все ключевые элементы (законы, принципы, этапы, функции). Приведены точные названия нормативных актов. Нет фактических ошибок.</li> <li>• <b>25-35 баллов:</b> Ответ в целом раскрывает вопрос, но допущены 1-2 незначительные неточности или упущена одна второстепенная деталь. Названия законов приведены, но может быть небольшая погрешность в нумерации/дате. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10-24 балла:</b> Ответ раскрывает вопрос поверхностно, содержит фактические ошибки, упущены важные элементы. Нормативные акты названы не полностью или с ошибками.</li> </ul> </li> <li>• <b>0-9 баллов:</b> Ответ не раскрывает вопрос, содержит грубые ошибки или не соответствует заданной теме.</li> </ul>
<b>2. Соответствие профессиональным компетенциям (ПК)</b>	<b>25</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>21-25 баллов:</b> Ответ демонстрирует четкое понимание связи теоретических знаний с практическими действиями специалиста. Показано, как знания (ПК-1.1) применяются для подготовки документов, а умения (ПК-1.2, ПК-1.5) — для организации услуг и сопровождения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15-20 баллов:</b> Связь с компетенциями присутствует, но раскрыта не полностью или носит декларативный характер (например, просто упомянуты, но не разъяснены).</li> <li>• <b>5-14 баллов:</b> Связь с компетенциями прослеживается слабо, ответ носит сугубо теоретический характер без выхода на практику.</li> <li>• <b>0-4 балла:</b> Ответ не учитывает требования профессиональных компетенций.</li> </ul> </li> </ul>
<b>3. Структурированность и логика изложения</b>	<b>20</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17-20 баллов:</b> Ответ четко структурирован, изложен логично и последовательно. Используются абзацы, выделены основные тезисы. Легко следить за ходом мысли.</li> <li>• <b>12-16 баллов:</b> Ответ логичен, но структура может быть неявной или допущены небольшие нарушения в последовательности.</li> <li>• <b>6-11 баллов:</b> Ответ частично логичен, но изложение сумбурное, перескакивает с одной мысли на другую.</li> <li>• <b>0-5 баллов:</b> Отсутствует четкая структура, ответ представляет собой набор разрозненных фраз.</li> </ul>
<b>4. Качество речи и</b>	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>13-15 баллов:</b> Ответ изложен грамотным,</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>терминологическая грамотность</b>		<p>профессиональным языком. Корректно и уместно используются специальные термины (ИППСУ, поставщик, получатель, социальное сопровождение и т.д.). Стиль — научный или официально-деловой.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>9-12 баллов:</b> Допущены 1-2 речевые или терминологические ошибки, либо стиль изложения ближе к разговорному.</li> <li>• <b>5-8 баллов:</b> Термины используются с ошибками или неуместно, речь не отличается грамотностью.</li> <li>• <b>0-4 балла:</b> Профессиональная терминология не используется или используется грубо ошибочно, язык неграмотный.</li> </ul>
<b>Итого:</b>	<b>100</b>	

**КТ – 2. Раздел 2. Документационное обеспечение, технологии работы и социальное посредничество**

**Тема 4, Тема 5, Тема 6**

1. Перечислите ключевые документы, необходимые для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и заключения договора о предоставлении социальных услуг. Какова их роль?

2. В чем заключаются основные требования к оформлению договора о предоставлении социальных услуг? Какие существенные условия в него включаются?

3. Какие принципы лежат в основе выбора и сочетания технологий социальной работы при реализации Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

4. Опишите основные этапы (алгоритм) организации процесса социального посредничества для решения конкретной проблемы клиента.

5. Каковы психологические основы построения доверительных отношений в системе «клиент-посредник-институт» и почему они критически важны для успеха посредничества?

**Критерии оценивания контрольной работы (максимум 100 баллов)**

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>1. Полнота и точность содержательного ответа</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>36-40 баллов:</b> Ответ полностью и точно раскрывает все аспекты вопроса. Приведены полные перечни, корректные формулировки принципов, четкие описания этапов/алгоритмов. Нет</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
		<p>фактических ошибок.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25-35 баллов:</b> Ответ в целом верен, но допущены 1-2 незначительные неточности, упущена одна деталь или пример. Содержание раскрыто недостаточно глубоко.</li> <li>• <b>10-24 балла:</b> Ответ схематичен, содержит фактические ошибки или серьезные пробелы в понимании ключевых понятий (ИППСУ, посредничество, технологии).</li> <li>• <b>0-9 баллов:</b> Ответ не соответствует вопросу, состоит из общих фраз или содержит грубые ошибки в основах темы.</li> </ul>
<p><b>2. Владение профессиональной терминологией и документальной основой (ПК-1.1)</b></p>	<p><b>25</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>21-25 баллов:</b> Свободное и точное использование специальных терминов (ИППСУ, социальная диагностика/реабилитация/адаптация, социальное посредничество, договор, персональные данные). Ответ отражает знание нормативных требований к документам.</li> <li>• <b>15-20 баллов:</b> Терминология используется в основном верно, но могут быть мелкие неточности. Ссылка на документы (договор, ИППСУ) присутствует, но без деталей.</li> <li>• <b>5-14 баллов:</b> Термины применяются редко, с ошибками или заменяются бытовыми понятиями. Документальный аспект не раскрыт.</li> <li>• <b>0-4 балла:</b> Профессиональная терминология отсутствует, ответ изложен бытовым языком.</li> </ul>
<p><b>3. Понимание практических алгоритмов и технологий (ПК-1.2, ПК-1.3)</b></p>	<p><b>20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17-20 баллов:</b> Ответ демонстрирует четкое понимание последовательности действий (алгоритм посредничества, выбор технологий), их взаимосвязи и практического применения в работе с клиентом. Видна логика процесса.</li> <li>• <b>12-16 баллов:</b> Понимание алгоритмов и технологий есть, но описание может быть недостаточно структурированным или неполным. Связь с практикой прослеживается слабо.</li> <li>• <b>6-11 баллов:</b> Алгоритмы описаны фрагментарно, понимание технологий поверхностное. Ответ носит теоретический, оторванный от практики характер.</li> <li>• <b>0-5 баллов:</b> Нет понимания практических алгоритмов работы; технологии просто перечислены без объяснения их сути и применения.</li> </ul>
<p><b>4. Структурированность,</b></p>	<p><b>15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>13-15 баллов:</b> Ответ хорошо структурирован (введение, основная часть, вывод/резюме), логичен,</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>логика и культура письменной речи</b>		<p>изложен четко и грамотно. Абзацное членение помогает восприятию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>9-12 баллов:</b> Ответ логичен, но структура может быть неявно выражена. Возможны небольшие нарушения стиля или 1-2 речевые ошибки.</li> <li>• <b>5-8 баллов:</b> Логика изложения нарушена, ответ сумбурен. Допущены грамматические, речевые или стилистические ошибки.</li> <li>• <b>0-4 балла:</b> Отсутствует структура и логика, текст плохо читаем из-за множества ошибок.</li> </ul>
<b>Итого:</b>	<b>100</b>	

**КТ – 3. Раздел 3. Межведомственное взаимодействие и профессиональные компетенции специалиста**

**Тема 7, Тема 8, Тема 9**

1. Раскройте понятие "социальное сопровождение" и опишите ключевую модель его организации в рамках межведомственного взаимодействия.

2. Каковы основные этапы алгоритма принятия решения о направлении гражданина к профильному специалисту или в специализированную организацию?

3. Назовите основные коммуникативные техники, используемые для установления доверительного контакта с клиентом, находящимся в трудной жизненной ситуации.

4. В чем заключается суть и назначение регламентов межведомственного взаимодействия при реализации ИППСУ? Какие вопросы они регулируют?

5. Какова роль специалиста по социальной работе в разрешении конфликтной ситуации между получателем социальной услуги и его семьей (окружением)?

**Критерии оценивания контрольной работы (максимум 100 баллов)**

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>1. Содержательная полнота и точность</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>36-40:</b> Исчерпывающий, глубокий ответ, полностью соответствующий вопросу. Приведены все ключевые элементы (этапы, техники, принципы), определения даны четко. Нет фактических ошибок.</li> <li>• <b>25-35:</b> Ответ в целом верный, но неполный (упущена 1 деталь) или с незначительными неточностями в формулировках.</li> <li>• <b>10-24:</b> Ответ поверхностный, схематичный. Содержит фактические ошибки или демонстрирует</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
		<p>непонимание сути явлений (сопровождение, посредничество).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0-9:</b> Ответ не раскрывает вопрос, состоит из общих фраз, содержит грубые ошибки.</li> </ul>
<p><b>2. Владение профессиональной терминологией и понимание межведомственных механизмов (ПК-1.5, ПК-1.6)</b></p>	<p><b>25</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>21-25:</b> Свободное и точное использование терминов («социальное сопровождение», «междисциплинарная команда», «регламент», «преемственность», «куратор случая»). Ответ отражает системное понимание механизмов взаимодействия между службами.</li> <li>• <b>15-20:</b> Терминология используется, но могут быть неточности. Понимание механизмов есть, но описано без деталей или примеров.</li> <li>• <b>5-14:</b> Термины применяются редко или с ошибками. Межведомственный аспект не раскрыт или упомянут формально.</li> <li>• <b>0-4:</b> Профессиональная лексика отсутствует, ответ не отражает специфики организации социальной работы.</li> </ul>
<p><b>3. Практическая ориентированность и знание алгоритмов (ПК-1.3, ПК-1.5)</b></p>	<p><b>20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17-20:</b> Ответ четко структурирован как практический алгоритм или инструкция к действию. Показано, <i>как</i> применяются техники и методы в реальной работе, как выстраивается процесс. Видна логика последовательности шагов.</li> <li>• <b>12-16:</b> Практическая составляющая присутствует, но алгоритм описан неполно или менее структурированно. Связь «теория-практика» прослеживается слабее.</li> <li>• <b>6-11:</b> Ответ носит преимущественно теоретический характер. Алгоритмы названы, но не раскрыты или описаны хаотично.</li> <li>• <b>0-5:</b> Нет понимания практических шагов и алгоритмов профессиональной деятельности.</li> </ul>
<p><b>4. Логичность, структурированность и грамотность изложения</b></p>	<p><b>15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>13-15:</b> Ответ логически выстроен, имеет четкую структуру (введение, основная часть, вывод), разделен на смысловые блоки/абзацы. Изложение грамотное, стиль профессиональный.</li> <li>• <b>9-12:</b> Логика в ответе есть, но структура может быть неявной. Допустимы 1-2 стилистические или речевые погрешности.</li> <li>• <b>5-8:</b> Нарушена логика изложения, ответ сумбурен. Присутствуют грамматические ошибки, затрудняющие понимание.</li> <li>• <b>0-4:</b> Текст неструктурирован, логические связи нарушены, множество ошибок.</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>Итого:</b>	<b>100</b>	

**КТ – 4. Раздел 4. Комплексное сопровождение и профессиональное мастерство в социальном обслуживании**  
**Тема 10, Тема 11, Тема 12**

1. Назовите четыре ключевых этических принципа социальной работы согласно Этическому кодексу и приведите по одному практическому правилу

2. Перечислите основные разделы, которые должны быть отражены в грамотно составленном Индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ), и поясните назначение одного из них.

3. Каковы этапы мониторинга реализации ИППСУ? Какой метод может быть использован для получения обратной связи от клиента?

4. В чем состоит основная этическая дилемма при работе с клиентом, отказывающимся от жизненно необходимой помощи (например, от лечения или размещения в интернате для пожилого человека с деменцией)? Каков алгоритм действий специалиста в такой ситуации?

5. Какие два типа показателей используются для оценки эффективности социального обслуживания? Приведите по два конкретных примера к каждому типу для случая работы с семьей в социально опасном положении.

**Критерии оценивания контрольной работы (максимум 100 баллов)**

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<b>1. Содержательная глубина и точность</b>	<b>40</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>36-40:</b> Ответ исчерпывающий, демонстрирует глубокое понимание тем. Все аспекты вопроса раскрыты полно, определения безупречны, примеры релевантны. Фактических ошибок нет.</li> <li>• <b>25-35:</b> Ответ верный, но неполный (упущена 1-2 детали) или с незначительными неточностями в примерах/формулировках. Содержательная глубина удовлетворительна.</li> <li>• <b>10-24:</b> Ответ поверхностный, фрагментарный. Содержит фактические ошибки в ключевых понятиях (этика, мониторинг, ИППСУ) или путает аспекты разных тем.</li> <li>• <b>0-9:</b> Ответ не соответствует вопросу, состоит из общих деклараций, содержит грубые ошибки, искажающие смысл.</li> </ul>
<b>2. Владение нормативной базой,</b>	<b>25</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>21-25:</b> Свободное оперирование понятиями Этического кодекса, знание структуры и назначения</li> </ul>

Критерий оценивания	Максимальный балл	Показатели для получения баллов
<p>этическими принципами и навыками документирования (ПК-1.1)</p>		<p>документов (ИППСУ, договор). Ответ отражает понимание профессиональных стандартов и ответственности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15-20:</b> Основные этические принципы и элементы документов названы верно, но без деталей. Нормативный аспект упомянут, но не раскрыт глубоко.</li> <li>• <b>5-14:</b> Термины используются редко или с ошибками. Понимание документооборота и этических норм на бытовом уровне.</li> <li>• <b>0-4:</b> Отсутствует владение профессиональной лексикой и понимание нормативных основ деятельности.</li> </ul>
<p><b>3. Практико-ориентированность: умение применять алгоритмы, методы оценки и разрешать дилеммы (ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.5)</b></p>	<p><b>20</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17-20:</b> Ответ имеет четкую практическую направленность. Алгоритмы действий (мониторинг, разрешение дилеммы) прописаны пошагово. Показано, <i>как</i> теория применяется в реальной работе с клиентом.</li> <li>• <b>12-16:</b> Практический аспект присутствует, но описан обобщенно. Алгоритмы названы, но этапы не детализированы. Связь с конкретными действиями специалиста прослеживается слабее.</li> <li>• <b>6-11:</b> Ответ носит теоретический характер. Умение применять знания на практике не продемонстрировано. Алгоритмы и методы просто перечислены.</li> <li>• <b>0-5:</b> Нет понимания практических механизмов работы, оценки и принятия решений.</li> </ul>
<p><b>4. Системность, логика и культура письменной речи</b></p>	<p><b>15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>13-15:</b> Ответ системно структурирован, логичен, имеет завершенную форму. Абзацное членение облегчает восприятие. Стиль – профессиональный, грамотный.</li> <li>• <b>9-12:</b> Логика в ответе есть, но структура может быть неочевидной. Допустимы 1-2 стилистические или пунктуационные погрешности.</li> <li>• <b>5-8:</b> Нарушена логика изложения, мысли изложены хаотично. Присутствуют ошибки, затрудняющие понимание смысла.</li> <li>• <b>0-4:</b> Текст неструктурирован, логические связи отсутствуют, множество грубых ошибок.</li> </ul>
<p><b>Итого:</b></p>	<p><b>100</b></p>	

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

Для решения задач открытого типа, ситуационных задач тестовых заданий студенту разрешается использование

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

Ключевой закон, определяющий систему, принципы, виды услуг и права получателей.

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве".

Семейный кодекс Российской Федерации.

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ "О ветеранах".

Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".

Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (утратил силу с 01.01.2015, но упоминается для понимания эволюции законодательства).

Трудовой кодекс Российской Федерации (в части трудовых отношений и проблем трудоустройства клиентов).

Жилищный кодекс Российской Федерации (в части вопросов обеспечения жильем).

Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (актуально для работы с мигрантами и беженцами).

Федеральный закон от 19.02.1993 № 4530-1 "О вынужденных переселенцах" (в части работы с беженцами и ВПЛ).

Постановления Правительства РФ, детализирующие порядок предоставления отдельных видов услуг (например, порядок признания нуждающимся в соцобслуживании, перечни услуг и т.д.).

Приказы Министерства труда и социальной защиты РФ, утверждающие профессиональные стандарты, методические рекомендации, формы документов (например, форма ИППСУ).

Региональные законы и нормативные акты, конкретизирующие федеральные нормы применительно к субъекту РФ (например, величина прожиточного минимума, региональные программы поддержки).

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

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/ экзамена.

*Вопросы на зачет:*

1. Определите иерархическую структуру нормативных правовых актов, регулирующих сферу социального обслуживания в РФ. Назовите по одному ключевому акту для каждого уровня.
2. Проанализируйте принципы социального обслуживания, закрепленные в федеральном законодательстве. Дайте правовую дефиницию и приведите практическое следствие реализации любого двух из них.
3. На основании законодательства о разграничении полномочий опишите компетенцию регионального органа власти в сфере социального обслуживания на конкретном примере (например, в сфере утверждения перечня поставщиков услуг).
4. Каковы законодательно установленные основания для предоставления государственной социальной помощи и мер социальной поддержки? Раскройте сущность категориального и адресного принципов.
5. Охарактеризуйте основные направления современной государственной политики в области социальной защиты населения, выделив приоритетные целевые группы.
6. Классифицируйте организации социального обслуживания по формам социального обслуживания. Раскройте содержание и приведите примеры для каждой из форм (стационарная, полустационарная, нестационарная).
7. Проведите сравнительный анализ функционала учреждения социального обслуживания на региональном и муниципальном уровнях. Какие задачи являются общими, а какие – специфичными?
8. Дайте интерпретацию принципов доступности и непрерывности предоставления социальных услуг с точки зрения их практической организации в учреждении.
9. Раскройте правовое содержание и целевое назначение Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) как ключевого инструмента социальной работы.
10. Опишите поэтапный регламент разработки и внесения изменений в ИППСУ. На каком этапе и на основании каких документов происходит корректировка программы?
11. Каковы функциональные обязанности и зона ответственности специалиста по социальной работе в процессе формирования и реализации ИППСУ?
12. Установите правовую и содержательную взаимосвязь между ИППСУ и договором о предоставлении социальных услуг. Как положения программы трансформируются в договорные условия?
13. Составьте систематизированный перечень обязательных документов, требуемых для инициирования процедуры предоставления социальных услуг и заключения договора.

14. Опишите структуру и реквизиты договора о предоставлении социальных услуг. Какие пункты договора должны иметь прямую ссылку на положения ИППСУ?

15. Опишите меры, обеспечивающие соблюдение конфиденциальности и требований Федерального закона «О персональных данных» при обработке документов в социальной службе.

16. Назовите основные виды учетно-отчетной документации в социальной службе и охарактеризуйте их назначение в контексте внутреннего контроля и внешней отчетности.

17. Дайте определение и раскройте сущность технологий социальной диагностики и социальной адаптации. Как они соотносятся в рамках оказания комплексной помощи?

18. Каковы критерии выбора и оптимального сочетания технологий социальной работы при реализации конкретной ИППСУ (например, для семьи в СОП)?

19. Опишите технологические приемы и методы мотивации получателя социальных услуг и членов его семьи к активному участию в реализации плана мероприятий.

20. Какова методология учета и интеграции данных об индивидуальных особенностях получателя услуг (возрастных, медицинских, психологических) в процесс выбора и применения социальных технологий?

21. Раскройте понятие, цели и базовые этические принципы социального посредничества как профессиональной технологии в системе социальной защиты.

22. В чем заключается институциональная роль социального работника как посредника? Какими компетенциями он должен обладать для эффективного представления интересов клиента?

23. Опишите универсальный алгоритм организации процесса социального посредничества, начиная с выявления запроса клиента и заканчивая оценкой результата.

24. Проанализируйте психологические механизмы и коммуникативные техники построения доверительных отношений во взаимодействии «клиент – посредник (социальный работник) – институт (гос. орган)».

25. Какие типичные риски и барьеры (институциональные, личностные) могут возникать в процессе посредничества? Предложите стратегии их преодоления.

Вопросы на экзамен:

**Билет 1**

1. **Теория:** Иерархия нормативных правовых актов, регулирующих сферу социального обслуживания. Назовите ключевой федеральный закон и его основные задачи.

2. **Теория:** Дайте определение социальной услуги согласно законодательству. Каковы основные принципы её предоставления?

3. **Кейс:** Пожилая женщина 78 лет, проживающая одна, после падения испытывает трудности в самообслуживании. Она обратилась в соцзащиту с просьбой о помощи, но категорически отказывается от предложения соцработника, заявляя: «Я сама справлюсь». Как, опираясь на принципы социального обслуживания и этические нормы, следует поступить специалисту?

#### **Билет 2**

1. **Теория:** Классификация организаций социального обслуживания по формам оказания услуг. Дайте характеристику полустационарной форме.

2. **Теория:** Перечислите основные этапы разработки Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ).

3. **Кейс:** Семья, состоящая из матери и ребенка 7 лет, находится в трудной жизненной ситуации: мать не работает, долги за ЖКУ, ребенок не посещает школу систематически. Составьте примерный перечень первоочередных мероприятий для включения в раздел «Социальное сопровождение» ИППСУ.

#### **Билет 3**

1. **Теория:** Понятие и цель социального посредничества. Назовите три основных принципа этой деятельности.

2. **Теория:** Какие виды профессиональной ответственности (дисциплинарная, административная, уголовная) может нести специалист соцслужбы за нарушение прав получателя услуг? Приведите примеры оснований.

3. **Кейс:** Подросток из семьи, состоящей на сопровождении, совершил мелкое правонарушение. Сотрудник полиции требует у вас как у социального работника характеристики на подростка и всю информацию о работе с семьей для передачи в суд. Ваши действия с точки зрения конфиденциальности и этики?

#### **Билет 4**

1. **Теория:** Раскройте содержание принципов доступности и непрерывности в предоставлении социальных услуг.

2. **Теория:** Каковы основные компоненты (разделы) структуры ИППСУ согласно типовой форме?

3. **Кейс:** В центр социального обслуживания обратился мужчина с инвалидностью I группы (опорно-двигательного аппарата). Он нуждается в помощи по хозяйству, доставке продуктов и в социально-правовых консультациях по оформлению льгот. Какие типы социальных услуг (по видам) и в какой форме (стационарной, на дому и т.д.) могут быть ему предложены? Обоснуйте.

#### **Билет 5**

1. **Теория:** Разграничение полномочий в сфере соцобслуживания между федеральными и региональными органами власти. Кто устанавливает тарифы на социальные услуги?

2. **Теория:** Дайте определение технологии социальной диагностики. Назовите её основные методы.

3. **Кейс:** Вы как специалист поступили на сопровождение многодетную семью, где родители злоупотребляют алкоголем. При первичном визите мать ведет себя агрессивно, отказывается от диалога, обвиняет соцслужбы во вмешательстве. Опишите коммуникативные техники и последовательность действий для установления первичного контакта и снижения сопротивления.

#### **Билет 6**

1. **Теория:** Сущность и модели социального сопровождения. Чем сопровождение отличается от просто предоставления услуги?

2. **Теория:** Перечислите обязательные документы, которые гражданин должен предоставить для заключения договора о предоставлении социальных услуг на дому.

3. **Кейс:** Для ребенка с РАС (расстройство аутистического спектра) в ИППСУ включена услуга «социально-педагогическая коррекция». Региональный поставщик таких услуг один, и очередь составляет 6 месяцев. Какие действия по межведомственному взаимодействию и посредничеству вы можете предпринять для ускорения процесса или поиска альтернатив?

#### **Билет 7**

1. **Теория:** Этический кодекс социального работника: назовите и раскройте содержание 3-4 ключевых принципов.

2. **Теория:** Что такое профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» и какова его роль в определении трудовых функций?

3. **Кейс:** Вам стало известно от соседей, что ваш подопечный, пожилой мужчина с деменцией, живущий один, регулярно становится жертвой мошенников, которые выманивают у него пенсию. Сам клиент этого не признает и злится, когда вы заговариваете об этом. Опишите возможный алгоритм ваших действий для разрешения этой этической дилеммы (безопасность vs. самоопределение).

#### **Билет 8**

1. **Теория:** Основные направления государственной политики в социальной защите на современном этапе. Какие категории граждан являются приоритетными?

2. **Теория:** Методы мониторинга реализации ИППСУ. Что такое «обратная связь» от получателя услуг и как её можно получить?

3. **Кейс:** При проверке документации в вашем отделении выявили, что в договорах с несколькими клиентами не указаны конкретные сроки оказания услуг, а стоит формулировка «по мере необходимости». Является ли это ошибкой? Если да, то какие риски она несет и как её исправить?

#### **Билет 9**

1. **Теория:** Алгоритм организации процесса социального посредничества (основные этапы).

2. **Теория:** Критерии оценки эффективности социального обслуживания. Чем отличаются количественные и качественные показатели?

3. **Кейс:** Клиентка, мать-одиночка с ребенком-инвалидом, жалуется, что услуга «передышка» (присмотр за ребенком), предусмотренная ИППСУ, оказывается нерегулярно, а выделенная сиделка не имеет навыков ухода. Каков должен быть порядок ваших действий как ответственного за мониторинг ИППСУ для решения этой проблемы?

#### **Билет 10**

1. **Теория:** Понятие «трудная жизненная ситуация» в законодательстве о социальном обслуживании. Приведите примеры.

2. **Теория:** Цели и задачи технологии социальной реабилитации. Для каких категорий граждан она наиболее актуальна?

3. **Кейс:** Молодой человек 20 лет, выпускник детдома, обратился за помощью. Он не имеет жилья, постоянной работы и документов (паспорт утерян). Постройте логическую цепочку первоочередных действий специалиста в рамках посредничества. К каким ведомствам и в какой последовательности необходимо обратиться?

#### **Билет 11**

1. **Теория:** Роль специалиста по социальной работе в формировании и мониторинге ИППСУ.

2. **Теория:** Требования к обеспечению конфиденциальности и защите персональных данных в социальной службе.

3. **Кейс:** При посещении на дому одинокой пожилой женщины вы замечаете признаки серьезного недоедания, антисанитарии и спутанности сознания. Сама женщина от любой помощи отказывается, считает себя здоровой. Ваши подозрения вызывают серьезные опасения за её жизнь. Опишите план действий с учетом межведомственного взаимодействия (здравоохранение, опека).

#### **Билет 12**

1. **Теория:** Механизмы межведомственного взаимодействия при реализации ИППСУ (комиссии, соглашения, запросы).

2. **Теория:** Технологии мотивации клиента и его окружения к активному участию в решении проблем.

3. **Кейс:** В кризисный центр для женщин поступила клиентка, подвергавшаяся домашнему насилию. Она хочет развестись, забрать детей и получить отдельное жилье, но очень боится мужа и не верит в успех. Какие технологии социальной работы (диагностика, адаптация, посредничество) и в какой последовательности необходимо применить в первую неделю работы с ней?

#### **Билет 13**

1. **Теория:** Содержание права граждан на социальное обслуживание. Какие гарантии этого права установлены законом?

2. **Теория:** Психологические основы поведения человека в трудной жизненной ситуации (стадии, типичные реакции).

3. **Кейс:** Бабушка, ухаживающая за лежачим внуком-инвалидом, при оформлении ИППСУ настаивает на включении исключительно бытовых услуг (уборка, готовка). Вы как специалист видите, что она самостоятельно находится в

состоянии эмоционального выгорания. Как вы можете, соблюдая принцип самоопределения, мотивировать её согласиться на услуги психологической поддержки для себя?

#### **Билет 14**

1. **Теория:** Функции учреждений социального обслуживания на муниципальном уровне.

2. **Теория:** Критерии и алгоритм принятия решения о направлении гражданина в стационарное учреждение (интернат, пансионат).

3. **Кейс:** Вам необходимо направить пожилого мужчину после инсульта на курс реабилитации в специализированный центр. Какие действия вы должны выполнить, чтобы обеспечить преемственность помощи: а) до его перевода, б) во время его нахождения в центре, в) после возвращения домой?

#### **Билет 15**

1. **Теория:** Взаимосвязь ИППСУ и договора о предоставлении социальных услуг. Что является приоритетным документом?

2. **Теория:** Основы конфликтологии: стратегии поведения в конфликте. Какая стратегия наиболее предпочтительна в работе с клиентом?

3. **Кейс:** Между двумя подопечными в отделении временного пребывания (ночлежке) возник острый бытовой конфликт, перешедший в ссору. Оба требуют вашего вмешательства, обвиняя друг друга. Опишите пошаговый алгоритм ваших действий как специалиста для разрешения этой ситуации.

#### **Билет 16**

1. **Теория:** Правовые основы предоставления государственной социальной помощи. Чем она отличается от социальной услуги?

2. **Теория:** Учет индивидуальных особенностей (возраст, здоровье, психологическое состояние) при выборе технологий социальной работы.

3. **Кейс:** К вам обратилась семья беженцев с Украины. Они потеряли документы, не говорят на русском языке, не знают местных законов и нуждаются в жилье, медицинской помощи и устройстве детей в школу. Составьте план первоочередных действий специалиста в рамках социального посредничества и межведомственного взаимодействия. С какими организациями необходимо наладить контакт в первую очередь?

#### **Билет 17**

1. **Теория:** Регламенты взаимодействия специалистов социальной службы с органами опеки, здравоохранения и образования.

2. **Теория:** Технология социальной адаптации: цели и методы работы с различными категориями граждан (мигранты, освободившиеся из мест лишения свободы).

3. **Кейс:** На социальное сопровождение поступила молодая женщина с ребенком дошкольного возраста, освободившаяся из мест лишения свободы. У нее отсутствует жилье, работа, есть проблемы с постановкой на учет. Сама клиентка демонстрирует пассивность и страх перед социальными институтами.

Какие технологии вы примените для её мотивации и адаптации? Составьте краткий план на первые два месяца.

### **Билет 18**

1. **Теория:** Порядок внесения изменений (корректировки) в ИППСУ. Кто иницирует и кто утверждает изменения?

2. **Теория:** Содержание права получателя социальных услуг на отказ от социального обслуживания. Каковы правовые последствия такого отказа?

3. **Кейс:** Ваш подопечный, мужчина с ментальными особенностями, находящийся под опекой, написал заявление об отказе от социальных услуг на дому. Его опекун (сестра) категорически против, так как сама не справляется с уходом. Как вы поступите, учитывая права клиента, мнение опекуна и принципы социальной работы?

### **Билет 19**

1. **Теория:** Цели и задачи социально-педагогической деятельности в работе с семьями и детьми.

2. **Теория:** Показатели качества предоставления социальных услуг (сроки, периодичность, полнота, удовлетворенность получателя).

3. **Кейс:** В комплексный центр поступил запрос из школы на работу с подростком, который систематически пропускает занятия, конфликтует с учителями. Родители не идут на контакт. Какие методы социальной диагностики вы примените для анализа ситуации? С какими специалистами внутри и вне вашего учреждения необходимо взаимодействовать?

### **Билет 20**

1. **Теория:** Понятие и виды государственной социальной поддержки. Каковы основания для её предоставления?

2. **Теория:** Роль специалиста по социальной работе в психологическом сопровождении клиента (границы компетенции).

3. **Кейс:** Во время беседы с вами женщина, переживающая развод и потерю работы, начинает плакать, делиться глубокими личными переживаниями и суицидальными мыслями. Какова должна быть ваша первая реакция с точки зрения профессиональной этики и техники безопасности? Каковы ваши дальнейшие действия (алгоритм)?

### **Билет 21**

1. **Теория:** Практика ведения учетно-отчетной документации в социальной службе: основные виды журналов, отчетов, карточек.

2. **Теория:** Методы разрешения конфликтов между получателем услуги и поставщиком (исполнителем) социальной услуги.

3. **Кейс:** Клиент жалуется вам, как курирующему специалисту, на грубость и недобросовестность социального работника, который приходит к нему на дом. Клиент требует немедленной замены работника. Опишите регламент ваших действий для проверки жалобы и разрешения ситуации.

### **Билет 22**

1. **Теория:** Критерии выбора оптимальных технологий социальной работы в зависимости от целей, прописанных в ИППСУ.

2. **Теория:** Принципы организации доступности социальных услуг для маломобильных граждан.

3. **Кейс:** В ваш центр обратился мужчина с нарушением слуха (глухонемой). Ему требуется помощь в оформлении инвалидности и подборе технических средств реабилитации. Какие коммуникативные и организационные барьеры необходимо преодолеть? Как выстроить процесс предоставления услуг с учетом его особенностей?

#### **Билет 23**

1. **Теория:** Структура и содержание типового договора о предоставлении социальных услуг.

2. **Теория:** Основные модели построения доверительных отношений в системе «клиент-специалист-социальный институт».

3. **Кейс:** Вы курируете семью, где отец вернулся из зоны СВО с ПТСР. Он агрессивен, не принимает помощь психолога, семья на грани распада. Мать просит вас «повлиять» на него. Каковы границы вашего профессионального вмешательства? Как организовать межведомственное взаимодействие с военным комиссариатом, психоневрологическим диспансером и службой семьи в данном случае?

#### **Билет 24**

1. **Теория:** Алгоритм действий специалиста при выявлении случаев жестокого обращения с ребенком или пожилым человеком.

2. **Теория:** Технология получения обратной связи от получателя услуг (анкетирование, беседа, фокус-группа).

3. **Кейс:** При проведении мониторинга выяснилось, что услуга «трудоустройство» для молодого человека с инвалидностью, прописанная в ИППСУ 6 месяцев назад, так и не оказана по вине сторонней организации-партнера. Какие управленческие и контрольные действия вы можете предпринять? Как перестроить ИППСУ, чтобы не терять время?

#### **Билет 25**

1. **Теория:** Ответственность специалиста за качество предоставляемых услуг в рамках профессионального стандарта.

2. **Теория:** Определение и согласование сфер профессиональной ответственности в междисциплинарной команде (соцработник, психолог, юрист, медик).

3. **Кейс (итоговый):** Вам поручено с нуля организовать сопровождение для нового клиента: пожилого мужчины 80 лет, одинокого, после перенесенного инсульта, с когнитивными нарушениями. Он живет в непригодной квартире на 5-м этаже без лифта. Опишите пошагово ваш алгоритм действий от первичного приема до реализации полного цикла сопровождения, затронув ключевые аспекты: диагностику, разработку ИППСУ, межведомственное взаимодействие, выбор технологий, документооборот и мониторинг.

6.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

**Тема 1. Нормативно-правовая база социального обслуживания в Российской Федерации ПК-1.1**

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.* Перечислите и кратко охарактеризуйте основные принципы социального обслуживания граждан, закрепленные в федеральном законодательстве.

*Задание 2.* Какие ключевые документы должен предоставить гражданин для заключения договора о социальном обслуживании на дому?

*Задание 3.* Объясните, в чем заключается разграничение полномочий между федеральными и региональными органами власти в сфере социального обслуживания.

*Задание 4.* Как обеспечивается конфиденциальность личной информации гражданина при подготовке документов к договору о социальном обслуживании?

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 федеральный закон является основным (базовым) нормативным правовым актом, регулирующим социальное обслуживание граждан в Российской Федерации?

- А) Федеральный закон "О государственной социальной помощи"
- Б) Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"
- В) Федеральный закон "О страховых пенсиях"
- Г) Трудовой кодекс Российской Федерации

*Задание 2.* В каком документе изначально фиксируется индивидуальная

нуждаемость гражданина в конкретных социальных услугах, которая затем ложится в основу договора?

- А) В заявлении гражданина на предоставление социальных услуг.
- Б) В паспорте гражданина.
- В) В индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ).
- Г) В трудовой книжке.

Задания закрытого типа:

*Прочитайте текст, выберите правильные ответы*

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

**Задание 1. Какие из перечисленных документов непосредственно требуются от гражданина для начала процедуры заключения договора о социальном обслуживании?**

- А) Письменное заявление гражданина или его законного представителя.
- Б) Свидетельство о браке.
- В) Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ).
- Г) Документ, подтверждающий доходы всех членов семьи за последний год.

**Задание 2. Какие из перечисленных положений входят в обязательные условия договора о предоставлении социальных услуг согласно законодательству?**

- А) Указание религиозной принадлежности получателя услуг.
- Б) Определенные договором виды, объем и периодичность социальных услуг.
- В) Размер платы (если услуги предоставляются за плату) и порядок ее внесения.
- Г) Рекомендации по проведению семейного досуга.

**Задание 3. Кто из перечисленных лиц имеет право на получение социальных услуг в Российской Федерации на основаниях, установленных законом?**

- А) Только граждане Российской Федерации.
- Б) Граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в РФ.
- В) Беженцы и вынужденные переселенцы, имеющие соответствующий статус.
- Г) Исключительно лица, достигшие пенсионного возраста.

**Правильные ответы: Б, В.**

**Задание 4. За утверждение какого из перечисленных документов отвечают региональные органы власти в сфере социального обслуживания?**

- А) Федерального списка бесплатных социальных услуг.
- Б) Регионального перечня социальных услуг.
- В) Конституции Российской Федерации.
- Г) Порядка предоставления социальных услуг в конкретном субъекте РФ.

**Тема 2. Государственная политика и система учреждений социального обслуживания ПК-1.2, ПК-1.5**

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.** Опишите основные цели государственной политики в сфере социальной защиты и обслуживания населения на современном этапе.

**Задание 2.** Какие приемы и технологии социальной работы может использовать специалист для мотивации получателя услуг к активному участию в реализации его индивидуальной программы?

**Задание 3.** Что такое социальное сопровождение и какова роль специалиста по социальной работе в его организации?

**Задание 4.** Объясните, как обеспечивается принцип непрерывности предоставления социальных услуг в системе социального обслуживания.

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 учреждение социального обслуживания предназначено для круглосуточного проживания и обслуживания граждан, которые полностью или частично утратили способность к самообслуживанию и нуждаются в постоянном постороннем уходе?

- А) Центр социального обслуживания населения (отделение дневного

пребывания)

- Б) Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- В) Комплексный центр социального обслуживания населения
- Г) Стационарное учреждение социального обслуживания (дом-интернат)

**Задание 2. Какой принцип организации социального обслуживания предполагает, что гражданин может беспрепятственно получить необходимую услугу независимо от места его проживания, состояния здоровья или материального положения?**

- А) Принцип адресности
- Б) Принцип доступности
- В) Принцип добровольности
- Г) Принцип конфиденциальности

*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 из перечисленных задач являются основными для комплексного центра социального обслуживания населения (КЦСОН) на муниципальном уровне?**

- А) Выявление на своей территории граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.
- Б) Осуществление надзора за банковской деятельностью.
- В) Предоставление социальных услуг в стационарной, полустационарной и нестационарной формах.
- Г) Разработка федеральных законов о социальной защите.

**Задание 2. При организации социального сопровождения пожилого гражданина с инвалидностью, в какие из перечисленных профильных организаций специалист может направить клиента для получения необходимой помощи?**

- А) В бюро медико-социальной экспертизы (МСЭ) для разработки индивидуальной программы реабилитации.
- Б) В налоговую инспекцию по месту жительства.
- В) В отделение социального обслуживания на дому для организации помощи в быту.
- Г) В регистрационную палату для сделок с недвижимостью.

**Задание 3. Какие из перечисленных форм социального обслуживания относятся к нестационарным?**

- А) Социальное обслуживание на дому.

Б) Круглосуточное проживание в доме-интернате.

В) Срочное социальное обслуживание (разовое получение продуктовой или вещевой помощи).

Г) Пребывание в отделении дневного пребывания центра социального обслуживания.

**Задание 4. Какие из перечисленных действий специалиста напрямую способствуют организации эффективного взаимодействия между разными учреждениями при социальном сопровождении клиента?**

А) Составление и передача по согласию клиента подробной межведомственной запросы или характеристики его потребностей.

Б) Засекречивание всей информации о клиенте от других организаций.

В) Организация совместного обсуждения плана сопровождения с представителями всех участвующих организаций (консилиум).

Г) Передача клиента из одной организации в другую без предварительного уведомления и согласования.

**Тема 3. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) как ключевой инструмент ПК-1.1, ПК-1.2**

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. Что такое индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) и какова её основная цель?*

*Задание 2. Опишите основные разделы, которые обязательно входят в структуру ИППСУ.*

*Задание 3. Какова роль специалиста по социальной работе в процессе мониторинга реализации ИППСУ?*

*Задание 4. Каким образом индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) связана с договором о предоставлении социальных услуг?*

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. На основании какого документа в первую очередь разрабатывается индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ) для гражданина?**

- А) На основании устной просьбы родственников гражданина.
- Б) На основании акта обследования материально-бытовых условий жизни гражданина.
- В) На основании заявления гражданина о предоставлении социальных услуг.
- Г) На основании выписки из истории болезни.

**Задание 2. Кто имеет право вносить изменения (корректировать) в индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ) после её составления?**

- А) Только руководитель органа социальной защиты населения.
- Б) Только поставщик социальных услуг, который непосредственно оказывает помощь.
- В) Только сам получатель социальных услуг по своему желанию.
- Г) Специалист органа социальной защиты на основании изменения потребностей гражданина или по его заявлению.

Задания закрытого типа:

*Прочитайте текст, выберите правильные ответы*

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

**Задание 1. Какие из перечисленных сведений обязательно отражаются в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ)?**

- А) Перечень имущества, находящегося в собственности у получателя услуг.
- Б) Форма социального обслуживания (на дому, полустационарная и др.).
- В) Рекомендуемые поставщики социальных услуг.
- Г) Виды, объём и периодичность предоставления социальных услуг.

**Правильные ответы: Б, Г.**

**Задание 2. Какие действия специалиста по социальной работе способствуют мотивации получателя услуг к активному участию в реализации его ИППСУ?**

- А) Составление программы без обсуждения с гражданином, чтобы сэкономить время.

Б) Подробное разъяснение гражданину целей и ожидаемых результатов каждого мероприятия программы.

В) Совместное с гражданином обсуждение и планирование этапов реализации программы.

Г) Информирование соседей гражданина о содержании его программы для контроля.

**Задание 3. При подготовке документов для договора на основе ИПЧСУ, какие принципы работы с личной информацией гражданина должен соблюдать специалист?**

А) Передать копии всех документов родственникам для ознакомления.

Б) Обеспечивать конфиденциальность персональных данных.

В) Обсуждать детали договора с гражданином в приватной обстановке, без посторонних лиц.

Г) Оставить документы на видном месте для всеобщего доступа.

**Задание 4. В каких случаях индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИПЧСУ) подлежит обязательной корректировке?**

А) При изменении места жительства получателя социальных услуг.

Б) При изменении перечня социальных услуг, установленного в регионе.

В) При смене времени года.

Г) При изменении состояния здоровья или потребностей гражданина.

**Тема 4. Документационное обеспечение процесса социального обслуживания ПК-1.1**

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 основные документы должен подготовить специалист по социальной работе для заключения договора о предоставлении социальных услуг с гражданином?

**Задание 2.** Опишите основные разделы, которые обязательно должны быть включены в договор о предоставлении социальных услуг.

**Задание 3.** Какие основные правила обеспечения конфиденциальности персональных данных граждан должен соблюдать специалист при оформлении документов?

**Задание 4.** Какую учетно-отчетную документацию обычно ведет специалист по социальной работе в рамках сопровождения договора о предоставлении услуг?

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

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

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

**Задание 1. Какой документ является первоначальным и обязательным для начала всего процесса оформления социального обслуживания, включая составление ИППСУ и договора?**

- А) Акт обследования материально-бытовых условий жизни гражданина.
- Б) Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ).
- В) Заявление гражданина (или его законного представителя) о предоставлении социальных услуг.
- Г) Договор о предоставлении социальных услуг.

**Задание 2. Если в ходе реализации договора потребности гражданина изменились и требуется увеличить объем услуг, каков правильный порядок действий специалиста?**

- А) Сразу внести изменения в действующий договор, поставив новые отметки.
- Б) Составить новый договор, полностью заменяющий старый.
- В) Пересмотреть и утвердить новую индивидуальную программу (ИППСУ), а затем на её основе внести изменения в договор путем составления дополнительного соглашения.
- Г) Просто оказать дополнительные услуги без изменения документов.

*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 из перечисленных действий специалиста напрямую нарушают принцип конфиденциальности персональных данных при работе с документами?**

- А) Обсуждение состояния здоровья клиента с его родственником по телефону после получения устного согласия клиента.
- Б) Оставление заполненного заявления и акта обследования на столе в

общем кабинете для всеобщего ознакомления.

В) Передача копии договора о предоставлении услуг в медицинскую организацию по письменному запросу с согласия гражданина.

Г) Рассказ о подробностях семейной ситуации клиента коллегам в коридоре во время обеда.

**Задание 2. Какие из перечисленных документов являются обязательными для включения в личное дело гражданина, получающего социальные услуги?**

А) Заявление гражданина о предоставлении социальных услуг.

Б) Копия паспорта всех соседей гражданина.

В) Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ).

Г) Выписка со банковского счетов родственников.

**Задание 3. Какие требования к оформлению договора о предоставлении социальных услуг являются обязательными?**

А) Договор должен быть составлен в свободной форме, можно без печати организации.

Б) Договор должен иметь подписи гражданина (или его представителя) и руководителя организации-поставщика услуг.

В) Все условия договора должны строго соответствовать содержанию индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ).

Г) Договор может быть написан от руки без указания точных сроков предоставления услуг.

**Задание 4. При подготовке документов для заключения договора, что должен сделать специалист для обеспечения правильного юридического оформления?**

А) Проверить, что все предоставленные гражданином документы (справки, удостоверения) являются действующими и подлинными.

Б) Убедиться, что заявление гражданина заполнено правильно и содержит все необходимые данные.

В) Посоветовать гражданину не указывать в заявлении некоторые факты, чтобы быстрее получить услуги.

Г) Отправить документы на согласование в налоговую инспекцию.

**Тема 5. Технологии социальной работы в процессе предоставления услуг**  
**ПК-1.2**

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.* Что такое социальная диагностика и какова её роль в организации предоставления социальных услуг?

*Задание 2.* Как специалист по социальной работе должен учитывать индивидуальные особенности гражданина при применении технологий адаптации или реабилитации?

*Задание 3.* Какие методы мотивации можно использовать для активного участия получателя услуг в выполнении его индивидуальной программы?

*Задание 4.* Почему важно оптимально сочетать различные технологии социальной работы при реализации одной индивидуальной программы (ИППСУ)?

*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.* Для гражданки Н., 80 лет, проживающей одиноко и испытывающей трудности в самообслуживании после операции, какая технология социальной работы будет наиболее актуальна на начальном этапе организации помощи?**

А) Социальная реабилитация, направленная на восстановление профессиональных навыков.

Б) Социальная адаптация к условиям жизни в новом коллективе.

В) Социальная диагностика для оценки её реальных потребностей и возможностей.

Г) Социальная профилактика правонарушений.

***Задание 2.* При работе с молодым человеком с инвалидностью, который избегает социальных контактов и не проявляет интереса к предложенным услугам по профориентации, какую технологию мотивации следует использовать в первую очередь?**

А) Принудить его к участию в мероприятиях, ссылаясь на обязанности по договору.

Б) Составить для него подробный план занятий без его участия и требовать его выполнения.

В) Использовать технологию постепенного вовлечения, начав с неформальных встреч и обсуждения его личных интересов и увлечений.

Г) Сразу подключить его к групповым тренингам с активным обсуждением

его проблем перед другими.

Задания закрытого типа:

*Прочитайте текст, выберите правильные ответы*

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

**Задание 1. Какие из перечисленных действий являются примерами технологии социальной адаптации?**

- А) Помощь пенсионеру в освоении правил безопасного пользования новой бытовой техникой после переезда в новую квартиры.
- Б) Проведение обследования жилищных условий семьи для составления акта.
- В) Организация встреч молодого человека, потерявшего работу, с потенциальными работодателями для обучения навыкам собеседования.
- Г) Назначение лекарственных препаратов для лечения заболевания.

**Задание 2. При мотивации семьи к участию в реабилитации ребенка с особенностями развития, какие действия специалиста будут правильными?**

- А) Регулярно критиковать родителей за недостаточное внимание к программе реабилитации.
- Б) Организовать для родителей встречу с другими семьями, успешно прошедшими подобный путь, для обмена опытом и поддержки.
- В) Предоставлять родителям информацию о каждом небольшом достижении ребенка, отмечая их совместные усилия.
- Г) Полностью исключить родителей из процесса, доверив реабилитацию только специалистам учреждения

**Задание 3. Какие индивидуальные особенности гражданина обязательно учитываются при выборе технологий социальной работы?**

- А) Состояние здоровья и физические возможности человека.
- Б) Политические взгляды и предпочтения гражданина.
- В) Психологическое состояние и личностные характеристики.
- Г) Марка автомобиля, которым владеет гражданин.

**Задание 4. Какие задачи решает технология социальной реабилитации?**

- А) Помочь человеку восстановить утраченные социальные навыки и связи после болезни или кризиса.
- Б) Оценить уровень доходов семьи для предоставления материальной помощи.
- В) Способствовать возвращению человека к активной жизни в обществе, включая профессиональную деятельность.
- Г) Провести первичную регистрацию документов для получения услуги.

## Тема 6. Социальное посредничество: цели, принципы и организация ПК-1.3

### 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.* В чем заключается главная цель социального посредничества специалиста по социальной работе?

*Задание 2.* Опишите принцип добровольности в социальном посредничестве. Почему он важен?

*Задание 3.* Каковы первые шаги в алгоритме организации посредничества после обращения гражданина за помощью?

*Задание 4.* Какую роль играет специалист-посредник при представлении интересов пожилого человека в медицинском учреждении?

*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.* Гражданка М., многодетная мать, не может самостоятельно разобраться в пакете документов для оформления новой меры социальной поддержки. К кому из специалистов социальной службы ей следует обратиться в первую очередь для получения квалифицированной помощи?**

А) К социальному работнику, который оказывает услуги по доставке продуктов.

Б) К специалисту по социальному посредничеству, который поможет понять требования, подготовить документы и взаимодействовать с органами социальной защиты.

В) К психологу для снятия эмоционального напряжения из-за сложной ситуации.

Г) К юристу для подачи иска в суд на органы социальной защиты.

**Задание 2. При организации посредничества между семьей, воспитывающей ребенка-инвалида, и бюро медико-социальной экспертизы (МСЭ), какое действие специалиста будет нарушать принцип конфиденциальности?**

А) Обсуждение деталей заболевания ребенка и рекомендаций врачей только с членами комиссии МСЭ для подготовки объективного заключения.

Б) Передача копий медицинских документов семьи в МСЭ только после получения письменного согласия законного представителя ребенка.

В) Размещение информации о диагнозе ребенка и результатах прохождения МСЭ на информационном стенде в центре социального обслуживания для примера положительной работы.

Г) Консультирование родителей о порядке обжалования решения МСЭ в случае их несогласия, наедине в кабинете.

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 ответов.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

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

**Задание 1. Какие из перечисленных действий относятся к прямым обязанностям социального посредника?**

А) Самостоятельно принимать решения за гражданина, не советуясь с ним, чтобы ускорить процесс.

Б) Представлять законные интересы гражданина в различных организациях и учреждениях.

В) Объяснять гражданину его права, порядок действий и возможные варианты решения его проблемы.

Г) Оказывать гражданину платные юридические услуги по составлению исковых заявлений.

**Задание 2. Что является необходимым условием для начала работы социального посредника с конкретным гражданином?**

А) Официальное распоряжение руководителя социальной службы.

Б) Добровольное информированное согласие гражданина на посреднические действия.

В) Четкое понимание проблемы и целей, которые ставит перед собой гражданин.

Г) Наличие у посредника личной симпатии к гражданину.

**Задание 3. Какие психологические качества важны для специалиста, осуществляющего социальное посредничество, для построения доверительных отношений?**

А) Умение внимательно выслушать и понять точку зрения клиента.

Б) Способность проявлять эмоциональную холодность для сохранения объективности.

В) Навык давать четкие и ясные объяснения, избегая сложных терминов.

Г) Стремление быстро давать советы, не дослушав до конца.

**Задание 4.** В каких ситуациях социальное посредничество является наиболее востребованным?

А) Когда гражданин не обладает достаточными знаниями или навыками для самостоятельного взаимодействия с государственными органами.

Б) Когда гражданину требуется только разовая материальная помощь в виде денежных средств.

В) Когда проблема гражданина требует согласованных действий нескольких разных организаций (например, соцзащиты, медицинского учреждения и ЖКХ).

Г) Когда гражданин хочет лично подать заявление в ближайшее отделение социальной защиты.

### **Тема 7. Межведомственное взаимодействие и организация социального сопровождения ПК-1.5, ПК-1.6**

#### 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.** Что такое социальное сопровождение и чем оно отличается от разового оказания услуги?

**Задание 2.** Какие задачи решает межведомственное взаимодействие при реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ)?

**Задание 3.** Почему при организации сопровождения важно четко определять и согласовывать сферы профессиональной ответственности каждого специалиста?

**Задание 4.** Опишите роль специалиста по социальной работе как организатора сопровождения в работе с семьей, находящейся в трудной жизненной ситуации.

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. Для подростка с ограниченными возможностями здоровья, который после школы планирует получить профессиональное образование, требуется организовать социальное сопровождение. Какое действие координатора будет первым и ключевым для успеха всего процесса?**

А) Самостоятельно выбрать для подростка учебное заведение и подать туда документы.

Б) Срочно направить подростка на медицинское обследование для подтверждения инвалидности.

В) Организовать встречу-консилиум с участием самого подростка, его родителей, школьного педагога, психолога и представителя центра занятости для совместного определения целей, возможностей и составления плана сопровождения.

Г) Выдать семье памятку с контактами всех возможных учебных заведений в городе.

**Задание 2. При сопровождении пожилой одинокой женщины, нуждающейся в постоянном медицинском уходе и социально-бытовых услугах, между социальным работником (отдел соцзащиты) и участковой медицинской сестрой (поликлиника) возник спор о том, кто должен контролировать ежедневный прием лекарств. Как должен поступить координатор сопровождения для решения этого вопроса?**

А) Принять сторону социального работника, так как он чаще посещает клиентку на дому.

Б) Обязать родственников клиентки взять на себя контроль за приемом лекарств.

В) Собрать представителей обеих служб и, обратившись к регламенту межведомственного взаимодействия или должностным инструкциям, четко определить и документально закрепить, кто несет ответственность за данный вид помощи.

Г) Предложить клиентке самостоятельно вести дневник приема лекарств и никого не беспокоить.

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 ответов.
3. Выбрать несколько правильных ответов.

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

*Задание 1.* Какие из перечисленных документов являются основой для организации социального сопровождения гражданина?

А) Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ).

Б) Письменное заявление гражданина о согласии на сопровождение. В) Генеральный план развития города.

Г) Журнал учета рабочего времени специалиста.

*Задание 2.* **Что входит в основные обязанности координатора межведомственного взаимодействия при социальном сопровождении?**

А) Лично выполнять все назначения врача или задания педагога за других специалистов.

Б) Организовывать обмен информацией между всеми участниками сопровождения (соцзащита, медицина, образование) с согласия гражданина.

В) Контролировать сроки и качество выполнения мероприятий, запланированных в ИППСУ разными службами.

Г) Заменять собой родственников гражданина и выполнять их семейные обязанности.

*Задание 3.* **Какие принципы лежат в основе эффективного межведомственного взаимодействия?**

А) Добровольность и конфиденциальность при обмене информацией о гражданине.

Б) Соблюдение установленных регламентов и порядков взаимодействия.

В) Полная независимость и отсутствие общих планов работы между ведомствами.

Г) Принятие решений единолично координатором без обсуждения с другими специалистами.

*Задание 4.* **Что обеспечивает непрерывность социального сопровождения при переводе клиента из одного учреждения в другое (например, из больницы в центр реабилитации)?**

А) Своевременная передача необходимой информации и документов (выписка, рекомендации) между учреждениями с согласия клиента.

Б) Прекращение поддержки со стороны первого учреждения в момент выписки.

В) Личное сопровождение координатором или социальным работником клиента в новое учреждение для передачи на месте.

Г) Полное отсутствие связи между старым и новым местом оказания помощи.

**Тема 8. Психолого-педагогические основы деятельности специалиста ПК-1.3**

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.* Опишите главную цель социального посредничества в деятельности специалиста по социальной работе.

*Задание 2.* Как применение знаний психологии личности помогает специалисту установить доверительный контакт с клиентом?

*Задание 3.* Почему для успешного посредничества важно работать не только с клиентом, но и с его ближайшим окружением (семьей)?

*Задание 4.* Какие социально-педагогические методы могут быть использованы при работе с подростком, уклоняющимся от обучения и находящимся в конфликте с родителями?

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

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

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

***Задание 1.* При обращении в социальную службу женщина, воспитывающая ребенка с особенностями здоровья, эмоционально и сбивчиво рассказывает о своих проблемах: трудности с оформлением льгот, конфликты в детском саду, непонимание со стороны родственников. Какой первый шаг должен сделать специалист для обеспечения эффективного посредничества?**

А) Сразу дать ей список необходимых документов для льгот и объяснить порядок их оформления.

Б) Предложить ей самостоятельно обратиться к психологу для решения эмоциональных проблем.

В) Активно выслушать её, используя приемы поддержки и перефразирования, чтобы помочь структурировать мысли, понять главные проблемы и вместе определить, с какой из них начать работу.

Г) Основное внимание уделить конфликту в детском саду и сразу договориться о встрече с воспитателем.

**Задание 2.** В процессе посредничества между пожилым мужчиной, нуждающимся в санаторно-курортном лечении, и представителем фонда социального страхования возник конфликт: мужчина считает, что его права нарушаются, а представитель фонда ссылается на строгие правила. Какой метод разрешения конфликта должен использовать специалист по социальной работе?

А) Поддержать клиента и жестко потребовать от представителя фонда выполнить все условия.

Б) Объяснить клиенту, что правила неизменны, и убедить его отказаться от своих требований.

В) Организовать совместную встречу, где он, как нейтральный посредник, поможет каждой стороне спокойно изложить свою позицию, найти точки соприкосновения в рамках правил и договориться о приемлемом для обеих сторон варианте решения (например, о альтернативных видах лечения или сроках).

Г) Предложить мужчине самостоятельно обратиться в суд для защиты своих интересов.

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 ответов.

3. Выбрать несколько правильных ответов.

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

**Задание 1.** Какие из перечисленных действий являются основными принципами социального посредничества?

А) Строгое соблюдение интересов только государственного учреждения.

Б) Оказание помощи на основе добровольного согласия и активности самого гражданина.

В) Полная замена деятельности гражданина, выполнение всех действий вместо него.

Г) Обеспечение доступности информации для гражданина о его правах и возможных видах помощи.

**Задание 2.** Какие коммуникативные техники наиболее важны для установления первого контакта с клиентом?

А) Открытые вопросы, которые помогают клиенту подробно рассказать о ситуации.

Б) Использование сложных профессиональных терминов без объяснения.

В) Некоторое молчание и предоставление времени для того, чтобы клиент собрался с мыслями.

Г) Быстрая оценка ситуации и немедленная выдача инструкций по её решению.

*Задание 3.* При работе с семьей в конфликтной ситуации специалист использует социально-педагогические методы. Какие из перечисленных действий относятся к таким методам?

А) Составление совместного с членами семьи плана пошаговых действий для улучшения отношений.

Б) Вынесение окончательного суждения о том, кто в семье прав и кто виноват.

В) Организация семейного совета, где каждый может выразить свою точку зрения по установленным правилам.

Г) Давление на определенного члена семьи с целью добиться его согласия с мнением специалиста.

*Задание 4.* Что является ключевым в представлении интересов гражданина перед различными организациями?

А) Грамотное оформление необходимых документов и заявлений от гражданина.

Б) Четкое и ясное объяснение потребностей и особой ситуации гражданина представителям организации.

В) Передача просьбы гражданина в организацию без каких-либо дополнительных пояснений от специалиста.

Г) Полное принятие на себя ответственности за результат обращения, независимо от действий организации.

## **Тема 9. Направление граждан в специализированные организации и к профильным специалистам ПК-1.5**

### 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 основные критерии, которые специалист должен учесть, принимая решение о направлении гражданина в специализированное учреждение

*Задание 2.* Почему изучение ресурсов и функций различных организаций социального обслуживания является важной обязанностью специалиста?

*Задание 3.* Какой основной документ оформляется при направлении гражданина в специализированную организацию и что важно указать в этом документе?

*Задание 4.* Что включает в себя контроль и получение обратной связи после направления клиента в другую организацию?

### 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. Специалист по социальной работе выявил, что подросток из семьи в сложной ситуации нуждается не только в материальной помощи, но и в длительной психологической поддержке и занятиях для развития навыков. Какой алгоритм действий должен выбрать специалист для организации эффективного направления?**

А) Выдать семье материальную помощь и рекомендовать родителям самим найти психолога для ребенка.

Б) Направить подростка только в центр социальной помощи семьи и детям для получения всех видов помощи сразу, не изучая другие варианты.

В) Составить индивидуальную программу, включить в нее материальную поддержку, затем, основываясь на изучении ресурсов района, отдельно направить подростка к психологу в специализированный центр и в учреждение для социально-педагогической работы, обеспечив взаимодействие между этими организациями.

Г) Оказать только материальную помощь, так как другие услуги не являются обязательными и их организация слишком сложна.

**Задание 2. После направления пожилой женщины в центр социального обслуживания для получения помощи по уходу специалист получил от нее информацию, что ее не приняли из-за отсутствия мест. Как должен действовать специалист для обеспечения преемственности помощи?**

А) Объяснить женщине, что проблема не решается, и закрыть дело.

Б) Сразу направить ее в другое, аналогичное учреждение, не проверяя его возможности и не связываясь с ним предварительно.

В) Связываться с первоначальным центром для подтверждения информации, затем изучать ресурсы других организаций (например, отделений или частных служб), согласовывать возможность приема и оформлять новое направление, параллельно продолжая поддерживать клиента.

Г) Предложить женщине самостоятельно обзвонить все возможные учреждения и выбрать то, где есть места.

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. При изучении ресурсов организации перед направлением гражданина специалист должен обратить внимание на:**

- А) Виды услуг и программ, которые предоставляет эта организация.
- Б) Внешний вид и красоту здания организации.
- В) Наличие в организации нужных профильных специалистов (психологов, юристов, медиков).
- Г) Личные симпатии к руководителю организации.

**Задание 2. Что обязательно должно быть обеспечено при оформлении направления для налаживания преемственности в работе?**

- А) Передача вместе с направлением краткой информации о гражданине и уже проведенной работе.
- Б) Только устное сообщение гражданину адреса организации.
- В) Организация первой встречи или телефонного контакта между специалистом отправляющей и принимающей организации.
- Г) Полное отсутствие какой-либо информации, чтобы новое учреждение самостоятельно все проверило.

**Задание 3. Какие действия являются частью контроля после направления гражданина?**

- А) Проверка, получил ли гражданин необходимую помощь в новой организации.
- Б) Передача всех дальнейших вопросов гражданину без участия специалиста.
- В) Запрос обратной связи от организации, принявшей гражданина, о начале работы.
- Г) Полное забывание случая после оформления направления.

**Задание 4. Грамотное направление гражданина в профильное подразделение основывается на знаниях специалиста о:**

- А) Системе организаций социального обслуживания на региональном и муниципальном уровне.
- Б) Личных связях специалиста с работниками всех учреждений.
- В) Функциях и задачах различных специализированных учреждений и ведомств.
- Г) Средней зарплате сотрудников в этих учреждениях.

**Тема 10. Этика и профессиональные стандарты в социальной работе**  
**ПК-1.1**

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.* Назовите основные принципы этического кодекса специалиста социальной работы, которые напрямую связаны с подготовкой документов для заключения договора.

*Задание 2.* Как соблюдение профессиональных стандартов помогает специалисту обеспечить качество при подготовке документов к договору о социальных услугах?

*Задание 3.* В чем заключается ответственность специалиста за качество предоставляемых услуг при оформлении договора?

*Задание 4.* Как специалист должен разрешить этическую дилемму, если гражданин при подготовке договора просит скрыть часть информации о своем здоровье, хотя она важна для составления индивидуальной **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.* При подготовке документов для договора о социальных услугах для пожилого гражданина специалист обнаружил, что в его индивидуальной программе есть требование о ежедневных медицинских процедурах, которые учреждение не может обеспечить. Как должен действовать специалист согласно профессиональным стандартам и этике?

А) Подготовить договор, включив эти процедуры, чтобы программа была выполнена формально, а учреждение потом само решит проблему.

Б) Скрыть эту информацию от гражданина, подготовить договор без этих пунктов, чтобы он не волновался.

В) Приостановить подготовку договора, сообщить гражданину о проблеме и совместно с ним и руководством корректировать индивидуальную программу или найти учреждение, которое может выполнить требование, а затем подготовить

правильные документы.

Г) Отказать гражданину в услугах полностью, так как программа не может быть выполнена.

**Задание 2. Специалист готовит договор для молодой матери. В процессе работы ее родственник, который не является законным представителем, просит предоставить ему копию всех документов и договора для «семейного контроля». Как должен действовать специалист, учитывая нормы этики и требования к конфиденциальности?**

А) Выдать копии родственнику, так как он член семьи и проявляет заботу.

Б) Отказать родственнику, но выдать копии документов самой молодой матери, чтобы она сама решила, кому их передать.

В) Отказать родственнику в предоставлении копий, объяснив ему и клиентке принцип конфиденциальности и закон о защите персональных данных, и подготовить договор только для непосредственного участника — молодой матери.

Г) Посоветоваться с родственником о содержании договора и внести его предложения, так как он лучше знает ситуацию в семье.

*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 два принципа этического кодекса являются наиболее важными при подготовке документов договора и работе с личными данными граждан?**

А) Конфиденциальность и защита личной информации.

Б) Стремление к быстрому завершению работы, даже если есть неясности.

В) Уважение прав и достоинства человека, честность.

Г) Обсуждение деталей договора с коллегами в открытом коридоре.

**Задание 2. Использование профессиональных стандартов при подготовке документов помогает специалисту:**

А) Знать точный порядок действий и необходимые нормативные акты.

Б) Упростить работу, игнорируя некоторые сложные требования.

В) Гарантировать, что договор будет соответствовать требованиям качества и закона.

Г) Действовать только по своему личному опыту, без ссылок на стандарты.

**Задание 3. Ответственность за качество услуг при оформлении договора включает:**

А) Точное заполнение всех пунктов договора в соответствии с программой.

- Б) Передачу документов любым родственникам клиента без его согласия.
- В) Объяснение гражданину условий договора и его прав.
- Г) Соккрытие сложных условий договора, чтобы не пугать гражданина.

**Задание 4. Для разрешения типичной этической дилеммы в документальной работе специалист должен:**

- А) Открыто обсуждать проблему с клиентом, соблюдая его права.
- Б) Всегда принимать сторону клиента, даже если его требование нарушает закон.
- В) Искать решение, которое соответствует закону, профессиональным стандартам и интересам клиента.
- Г) Действовать строго по инструкции, не учитывая особенности ситуации клиента.

### **Тема 11. Практикум по разработке документов индивидуального плана работы ПК-1.1, ПК-1.2**

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 основные документы необходимо подготовить для заключения договора о предоставлении социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой (ИППСУ)?

**Задание 2.** Как технологии социальной работы помогают специалисту мотивировать получателя услуг к активному участию в реализации его индивидуальной программы при организации предоставления услуг?

**Задание 3.** Какие типовые ошибки чаще всего встречаются при документационном оформлении договора о социальных услугах и как их можно избежать?

**Задание 4.** Что включает в себя план социального сопровождения и почему важно распределить обязанности между специалистами при его составлении?

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

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

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

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

*Задание 1.* При составлении индивидуальной программы для пожилого гражданина, нуждающегося в помощи по хозяйству и медицинском наблюдении, специалист выявил, что клиент очень пассивен и не видит смысла в предлагаемых услугах. Какую технологию социальной работы следует использовать в первую очередь для мотивации клиента и успешной организации предоставления услуг согласно ПК-1.2 (Организовывает предоставления социальных услуг получателям социальных услуг, а также мер социальной поддержки и государственной социальной помощи)?

А) Составить договор без его участия и просто начать предоставлять услуги.

Б) Использовать метод социального консультирования, чтобы подробно объяснить пользу каждой услуги для его здоровья и самостоятельности, вовлечь его в обсуждение и выбор удобного времени для помощи.

В) Передать всю информацию его родственникам, чтобы они его уговорили.

Г) Сократить программу услуг, чтобы не беспокоить гражданина.

*Задание 2.* **Специалист готовит документы для молодой семьи, получившей ИППСУ с пунктами о социально-педагогической помощи ребенку и психологической помощи родителям. В процессе он обнаружил, что в типовом договоре формы услуги «психологическая помощь» обозначены слишком обобщенно. Как должен действовать специалист, чтобы документы были качественными и соответствовали программе?**

А) Оставить договор как есть, поскольку типовую форму нельзя менять.

Б) Детализировать в договоре конкретные виды психологической помощи (например, «индивидуальные консультации по вопросам детско-родительских отношений») согласно ИППСУ, сделав примечание или дополнение к типовой форме, чтобы избежать ошибки.

В) Удалить пункт о психологической помощи из договора, так как он плохо прописан.

Г) Составить полностью новый, не типовой договор по собственному образцу.

*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.* Для правильного составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) специалист должен обязательно

**учитывать:**

- А) Личные потребности и жизненную ситуацию конкретного гражданина.
- Б) Только общие стандарты, без глубокого изучения случая.
- В) Наличие необходимых документов, подтверждающих право на услуги.
- Г) Свои собственные предпочтения в выборе видов помощи.

**Задание 2. Организация предоставления социальных услуг согласно включает в себя следующие действия специалиста:**

- А) Координация работы разных специалистов по плану сопровождения.
- Б) Однократное предоставление услуги без дальнейшего контроля.
- В) Мотивация клиента к выполнению совместно поставленных целей.
- Г) Обеспечение только документационного оформления без участия в процессе помощи.

**Задание 3. При заполнении типовой формы договора о социальных услугах важно обеспечить:**

- А) Полное соответствие всех видов услуг и их объема индивидуальной программе (ИППСУ).
- Б) Использование сложных юридических терминов, которые гражданин может не понять.
- В) Четкое указание сроков предоставления услуг и ответственности исполнителя.
- Г) Отсутствие подписи гражданина для скорости оформления.

**Задание 4. План социального сопровождения, разработанный для реализации ИППСУ, должен содержать:**

- А) Список конкретных мероприятий с указанием сроков.
- Б) Только общие фразы о поддержке без конкретики.
- В) Распределение обязанностей между специалистами учреждения.
- Г) Данные о доходах всех родственников клиента.

**Тема 12. Мониторинг и оценка эффективности предоставления социальных услуг ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.5, ПК-1.6**

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 основные критерии используются для оценки качества предоставления социальных услуг согласно требованиям мониторинга?

*Задание 2.* Какие методы мониторинга процесса реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) специалист может использовать на практике?

*Задание 3.* Как технологии получения обратной связи от гражданина помогают специалисту улучшить организацию социального сопровождения?

*Задание 4.* Почему анализ конкретных случаев из практики является важной частью оценки эффективности применяемых технологий социальной работы?

*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 процессе сопровождения семьи специалист заметил, что помощь от психолога не приносит ожидаемого эффекта, а родители не выполняют рекомендации. Для оценки эффективности и корректировки плана сопровождения, какое действие в рамках мониторинга следует предпринять в первую очередь?**

- А) Прекратить услуги психолога и больше не включать их в программы.
- Б) Отказаться от дальнейшего сопровождения этой семьи, так как они не сотрудничают.
- В) Организовать отдельную встречу с семьей и психологом для получения подробной обратной связи, выяснения причин проблемы и совместного поиска решения.
- Г) Сменить психолога без объяснения причин семье.

***Задание 2.* Специалист, ответственный за мониторинг реализации ИППСУ для пожилого человека, получил отчет, что социальный работник выполняет все бытовые услуги, но медицинский патронаж от другой организации проводится нерегулярно. Какие шаги по организации межведомственного взаимодействия и оценке эффективности он должен предпринять согласно своим обязанностям?**

- А) Составить новый отчет только о бытовых услугах, игнорируя проблему с патронажем.
- Б) Направить официальное письмо-запрос в организацию, предоставляющую медицинский патронаж, с просьбой предоставить информацию о графике посещений и причинах нарушений, чтобы согласовать дальнейшие

действия и обеспечить выполнение программы.

В) Сказать гражданину, что медицинские услуги сейчас не доступны.

Г) Самому начать оказывать медицинские услуги вместо другой организации.

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. Эффективная организация социального сопровождения обязательно включает в себя:**

А) Регулярный мониторинг выполнения плана всеми участвующими специалистами и организациями.

Б) Работу только одного специалиста без взаимодействия с другими службами.

В) Согласование сфер ответственности между специалистами по плану сопровождения.

Г) Полное отсутствие обратной связи от получателя услуг для сохранения объективности.

**Задание 2. Для обеспечения посредничества между гражданином и различными организациями специалист должен:**

А) Передавать интересы и проблемы гражданина профильным специалистам в понятной форме.

Б) Оставлять гражданина самостоятельно решать все свои вопросы с учреждениями.

В) Разъяснять гражданину решения и информацию, полученную от организаций.

Г) Заниматься только оформлением документов, без участия в коммуникации.

**Задание 3. При оценке результативности социального обслуживания по итогам реализации ИПСУ анализируются:**

А) Степень улучшения жизненной ситуации или достижения целей, поставленных в программе.

Б) Только количество предоставленных услуг без оценки их влияния на клиента.

В) Уровень удовлетворенности гражданина и его законных представителей.

Г) Личные симпатии специалиста к получателю услуг.

**Задание 4. Технологии мониторинга процесса реализации ИПСУ позволяют специалисту:**

А) Своевременно обнаруживать отклонения от плана и проблемы в предоставлении услуг.

Б) Работать только по первоначальному плану без возможных изменений.

В) Получать информацию для улучшения взаимодействия между всеми участниками сопровождения.

Г) Отказаться от ведения любой документации по сопровождению.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ БАЛЛАХ	В
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40	
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39	
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29	

<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	<p>0-19</p>
--	-------------

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

*Для решения задач открытого типа, ситуационных задач тестовых заданий студенту разрешается использование*

*Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".*

*Ключевой закон, определяющий систему, принципы, виды услуг и права получателей.*

*Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".*

*Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве".*

*Семейный кодекс Российской Федерации.*

*Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".*

*Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ "О ветеранах".*

*Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".*

*Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (утратил силу с 01.01.2015, но упоминается для понимания эволюции законодательства).*

*Трудовой кодекс Российской Федерации (в части трудовых отношений и проблем трудоустройства клиентов).*

*Жилищный кодекс Российской Федерации (в части вопросов обеспечения жильем).*

*Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (актуально для работы с мигрантами и беженцами).*

*Федеральный закон от 19.02.1993 № 4530-1 "О вынужденных переселенцах" (в части работы с беженцами и ВПЛ).*

*Постановления Правительства РФ, детализирующие порядок предоставления отдельных видов услуг (например, порядок признания нуждающимся в соцобслуживании, перечни услуг и т.д.).*

*Приказы Министерства труда и социальной защиты РФ, утверждающие профессиональные стандарты, методические рекомендации, формы документов (например, форма ИППСУ).*

*Региональные законы и нормативные акты, конкретизирующие федеральные нормы применительно к субъекту РФ (например, величина прожиточного минимума, региональные программы поддержки).*

## **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**

*Ардашова, Ю. И. Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности : учебное пособие / Ю. И. Ардашова, Е. В. Бахаровская, Т. В. Назарова. — Чита : ЗабГУ, 2019. — 289 с. — ISBN 978-5-9293-2524-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173665> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.*

*Основы социальной поддержки социального обслуживания населения : учебное пособие / Л. П. Храпылина, А. М. Марголин, Р. Н. Корчагин, С. С. Пузин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дело РАНХиГС, 2025. — 186 с. — ISBN 978-*

5-85006-673-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/511214> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 8.2 . Дополнительная литература

*Система социальной защиты семьи и детства: теоретические и нормативно-правовые основы : учебное пособие / составитель И. А. Дроздецкая. — Томск : ТГПУ, 2017 — Часть 1 — 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-89428-825-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/208265> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.*

*Бессонова, Т. И. Содержание и методика социальной работы : учебно-методическое пособие / Т. И. Бессонова. — Севастополь : СевГУ, 2020. — 214 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/164931> (дата обращения: 20.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.*

## 8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

*Для решения задач открытого типа, ситуационных задач тестовых заданий студенту разрешается использование*

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

2. *Ключевой закон, определяющий систему, принципы, виды услуг и права получателей.*

3. *Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".*

4. *Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве".*

5. *Семейный кодекс Российской Федерации.*

6. *Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".*

7. *Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ "О ветеранах".*

8. *Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ "О государственной социальной помощи".*

9. *Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" (утратил силу с 01.01.2015, но упоминается для понимания эволюции законодательства).*

10. *Трудовой кодекс Российской Федерации (в части трудовых отношений и проблем трудоустройства клиентов).*

11. *Жилищный кодекс Российской Федерации (в части вопросов обеспечения жильем).*

12. *Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ "О правовом положении*

*иностранных граждан в Российской Федерации" (актуально для работы с мигрантами и беженцами).*

*13. Федеральный закон от 19.02.1993 № 4530-1 "О вынужденных переселенцах" (в части работы с беженцами и ВПЛ).*

*14. Постановления Правительства РФ, детализирующие порядок предоставления отдельных видов услуг (например, порядок признания нуждающимся в соцобслуживании, перечни услуг и т.д.).*

*15. Приказы Министерства труда и социальной защиты РФ, утверждающие профессиональные стандарты, методические рекомендации, формы документов (например, форма ИППСУ).*

*16. Региональные законы и нормативные акты, конкретизирующие федеральные нормы применительно к субъекту РФ (например, величина прожиточного минимума, региональные программы поддержки).*

#### 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