

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03

Социальное обслуживание различных категорий граждан

Учебный план: 2025-2026 39.03.02 ИФСТЗ ФГКвССО ОО №1-1-176.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Федеральный государственный контроль в сфере социального
(специализация) обслуживания

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
2	УП	17	34	66	27	4	Экзамен
	РПД	17	34	66	27	4	
Итого	УП	17	34	66	27	4	
	РПД	17	34	66	27	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

доцент

Редюк Анна Леонидовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области социальной работы с различными категориями граждан. В нем рассматриваются направления и формы социальной защиты, помощи и поддержки граждан.

1.2 Задачи дисциплины:

проанализировать понятие социального обслуживания и его содержание, а также основные понятия и термины, применяемые в сфере регулирования отношений по социальному обслуживанию, такие как «социальная услуга», «трудная жизненная ситуация», «клиент социальной службы», «семья», «индивидуальная нуждаемость» и другие;

исследовать основные принципы правового регулирования отношений по социальному обслуживанию населения;

определить место правовых норм о социальном обслуживании в праве социального обеспечения Российской Федерации;

выявить виды социального обслуживания и дать их классификацию;

изучить виды социального обслуживания: стационарное и полустационарное социальное обслуживание, обслуживание на дому, социальное обслуживание, не связанное с помещением граждан в социальные учреждения, определить особенности правового регулирования отдельных видов социального обслуживания в субъектах Российской Федерации;

проанализировать законодательство Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, регулирующее вопросы предоставления социальных услуг в электронной форме, предложить меры, обеспечивающие доступность социальных услуг в электронной форме для социально незащищенных категорий граждан, нуждающихся в их предоставлении.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Основы социальной медицины

История социальной работы

Теория социальной работы

Социальная работа как профессиональная деятельность

Ведение переговоров в социальной сфере

Система социального обслуживания населения

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4: Способен контролировать деятельность организации социального обслуживания
Знать: ключевые направления стандартизации социального обслуживания, современные технологии оценки качества труда работников организаций социальной сферы и реализации изменений на ее основе
Уметь: выявлять проблемы различных категорий граждан, индивидуальные потребности граждан в социальной помощи и услугах, осуществлять оптимальный выбор технологий, видов и форм социального обслуживания, социальной помощи, необходимых для достижения конкретной цели
Владеть: навыками оценки результативности и эффективности оказания социальных услуг, в том числе в процессе реализации индивидуальных программ, навыками оценки доступности и качества предоставления социальных услуг гражданам

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Система социальной защиты и социального обслуживания в России.						
Тема 1. Основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения. Контроль в сфересоциального обслуживания. Рассмотрение понятий «системы социальной защиты» и «социальное обслуживание» Контроль в сфере социального обслуживания. Значение, методы и основные формы контроля Основные нормативные документы Семинар "Основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения"	2	2	4	8		Т

<p>Тема 2. Направления деятельности социальной защиты и социального обслуживания населения. Структура и основные направления системы социальной защиты Виды и Основные принципы социального обслуживания Семинар "Направления деятельности социальной защиты и социального обслуживания населения."</p>		2	3	9		
<p>Тема 3. Сущность социальной защиты и социального обслуживания населения в РФ. Проблемы и потребности различных категорий граждан при предоставлении социальных услуг. Подходы и методы, помогающие определить индивидуальные потребности граждан в социальной помощи и услугах Семинар "Сущность социальной защиты и социального обслуживания населения в РФ"</p>		2	3	8		
<p>Раздел 2. Регламентация социального обслуживания различных категорий граждан.</p>						
<p>Тема 4. Правовая база социальной защиты и социального обслуживания населения Ключевые направления стандартизации социального обслуживания различных категорий граждан. Реализация регламентированных программ социального обслуживания населения. Семинар "Правовая база социальной защиты и социального обслуживания населения"</p>		3	5	10		T
<p>Тема 5. Технологии социальной защиты и социального обслуживания населения Основные направления стандартизации технологий социальной защиты и социального обслуживания населения. Современные технологии оценки качества труда работников организаций социальной сферы. Семинар "Технологии социальной защиты и социального обслуживания населения"</p>		2	5	9		
<p>Тема 6. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг Системный комплекс мер, включающий стандартизацию, технологизацию и аналитическую работу. Использование современных методов оценки обеспечивает объективную картину эффективности работы, помогает выявить проблемные зоны и внедрить инновационные решения для повышения качества и доступности услуг. Семинар "Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг"</p>		2	5	10		
<p>Раздел 3. Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг</p>						T

Тема 7. Стандарты качества социальных услуг Современные технологии для оценки качества труда работников организаций социальной сферы. Методы и инструменты, позволяющие выявлять проблемы различных категорий граждан Семинар "Стандарты качества социальных услуг"		2	4	6		
Тема 8. Технологии проведения оценки качества социальных услуг Методы анализа результатов оценки позволяющие оценить эффективность работы организации. Навыки необходимые для проведения внутреннего и внешнего контроля качества социальных услуг Семинар "Стандарты качества социальных услуг"		2	5	6		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	66		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		24,5		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		53,5		90,5		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-4	<p>Выявляет основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения; ключевые направления стандартизации социального обслуживания различных категорий граждан.</p> <p>Определяет проблемы и потребности различных категорий граждан при предоставлении социальных услуг. Находит подходы и методы, помогающие определить индивидуальные потребности граждан в социальной помощи и услугах.</p> <p>Применяет современные технологии для оценки качества труда работников организаций социальной сферы.</p>	

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа</p>	

4 (хорошо)	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	
3 (удовлетворительно)	Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции	
2 (неудовлетворительно)	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Контроль в сфере социального обслуживания
2	Значение, методы и основные формы контроля
3	Структура и основные направления системы социальной защиты
4	Виды и Основные принципы социального обслуживания
5	Проблемы и потребности различных категорий граждан при предоставлении социальных услуг.
6	Подходы и методы, помогающие определить индивидуальные потребности граждан в социальной помощи и услугах
7	Ключевые направления стандартизации социального обслуживания различных категорий граждан.
8	Реализация регламентированных программ социального обслуживания населения.
9	Основные направления стандартизации технологий социальной защиты и социального обслуживания населения.
10	Современные технологии оценки качества труда работников организаций социальной сферы.
11	Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг
12	Современные методы оценки социального обслуживания различных категорий граждан.
13	Методы и инструменты, позволяющие выявлять проблемы различных категорий граждан
14	Стандарты качества социальных услуг
15	Навыки необходимые для проведения внутреннего и внешнего контроля качества социальных услуг
16	Методы анализа результатов оценки позволяющие оценить эффективность работы организации.

5.2.2 Типовые тестовые задания

Вопрос 1:

Что такое «система социальной защиты»?

- a) Совокупность законов, регулирующих социальные отношения
- b) Комплекс мер, направленных на предотвращение и устранение социальной уязвимости граждан
- c) Только финансовая помощь пожилым и инвалидам
- d) Процесс профессиональной оценки деятельности социальных работников

Вопрос 2:

Какие методы контроля используются в сфере социального обслуживания для обеспечения соблюдения нормативных требований?

- a) Текущий и итоговый контроль, внутренний и внешний аудит
- b) Только проверка бухгалтерских документов
- c) Оценка профессиональной квалификацией работников
- d) Обучение персонала и проведение тренингов

Вопрос 3:

Что включает в себя структура системы социальной защиты?

- a) Только государственные органы и муниципальные службы
- b) Совместную работу государственных органов, НКО, социальных служб и населения
- c) Только медицинские учреждения
- d) Только центральные органы власти РФ

Вопрос 4:

Какие принципы лежат в основе эффективного и гуманного социального обслуживания?

- a) Иерархия, строгость и регламентированность
- b) Индивидуальный подход, доступность, гуманизм и профессионализм
- c) Быстрота и минимизация затрат
- d) Стандартизация и автоматизация процессов без учета потребностей клиента

Вопрос 5:

Что такое системы сертификации и аккредитации в сфере социальных услуг?

- a) Процедуры оценки соответствия стандартам и независимая проверка качества работы организаций
- b) Обязательный контроль за денежными потоками
- c) Проведение внутренних тренингов для работников социальных служб
- d) Инструменты автоматической оценки деятельности без участия человека

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Задание:

Вы — менеджер социальной службы. Вам необходимо подготовить краткий доклад о структуре системы социальной защиты в вашем регионе. В нем нужно отразить основные компоненты системы, их функции и взаимодействия между ними.

Задачи:

Определить основные компоненты системы социальной защиты (например, государственные органы, НКО, муниципальные службы).

Объяснить, как эти компоненты взаимодействуют для достижения цели — эффективной поддержки граждан.

Определить возможные проблемы в взаимодействии и предложить пути их решения.

2. Задание:

Вы — специалист по оценке качества социальных услуг. Ваша задача — подготовить рекомендации для управления организацией, которая проходит процедуру сертификации и аккредитации.

Задачи:

Оценить текущий уровень соответствия услуг стандартам и нормативам.

Предложить последовательность действий по устранению выявленных недочетов.

Объяснить, как результаты оценки и сертификации можно использовать для повышения качества и повышения доверия клиентов.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

+

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

При проведении экзамена студентам предоставляется возможность выбора вопроса.

Во время проведения экзамена студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету.

Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Мельников, С. В.	Методы исследования в социальной работе	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/115701.html
Мартынова, Е. В.	Теория и практика социальной работы	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/117168.html
Топчий Л.В.	Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика	Москва: Российский государственный социальный университет	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=350742
Замараева, З. П., Телегина, Г. А.	Социальная защита и социальное обслуживание населения: технологии помощи современной российской семье	Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет	2019	https://www.iprbooks.hop.ru/117581.html
Мельников, С. В., Люткене, Г. В.	Социальная работа	Саратов: Вузовское образование	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/91123.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Молчанова С.Ю., Анцупова А.С.	Социальная работа с молодежью	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2024140
Хромов, Е. А., Латыпова, Л. В.	История социальной работы	Сургут: Сургутский государственный педагогический университет	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/131815.html
Мельников, С. В., Люткене, Г. В.	Теория социальной работы в схемах	Саратов: Вузовское образование	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/99919.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» [Электронный ресурс].

URL: <http://ecsocman.hse.ru>

Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>

Министерство экономического развития Российской Федерации. Федеральная государственная информационная система территориального планирования [Электронный ресурс]. URL:

<https://fgistp.economy.gov.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска