

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.11

Управление и контроль реализации социального обслуживания

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.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
7	УП	16	16	49	27	3	Экзамен
	РПД	16	16	49	27	3	
8	УП	18	36	63	27	4	Экзамен
	РПД	18	36	63	27	4	
Итого	УП	34	52	112	54	7	
	РПД	34	52	112	54	7	

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):

кандидат технических наук, заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

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, позволяющие профессионально осуществлять управление и контроль в системе социального обслуживания

1.2 Задачи дисциплины:

- сформировать представление о методологическом аппарате социального менеджмента;
- познакомить студентов с основными тенденциями развития социального управления.
- сформировать навыки комплексного подхода к организации управления и администрированию в государственном и негосударственном секторах социальной работы
- стимулировать интерес студентов к управленческой деятельности в рамках социальной работы.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

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

- Социальное обслуживание различных категорий граждан
- Социальная защита и социальное страхование
- Профессионально-этические основы социальной работы
- Государственная социальная политика
- Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Основы девиантологии
- Трудовое право
- Правовое регулирование труда отдельных категорий работников

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен в рамках системы федерального государственного контроля осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания граждан и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
Знать: основы функционирования и тенденции развития системы управления в социальной работе, особенности, принципы и этапы социального проектирования в соответствии с действующими правовыми нормами и технологиями разработки социальных проектов, основы организации управления и контроля реализации социального обслуживания на федеральном уровне и на уровне субъектов РФ
Уметь: анализировать ситуации социального риска в процессе применения социальных технологий для реализации социального проекта
Владеть: навыками применения методов, принципов управления в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения в целях прогнозирования результатов данной деятельности
ПК-4: Способен контролировать деятельность организации социального обслуживания
Знать: теоретические основы планирования и организации деятельности учреждений социального обслуживания населения, основы управления персоналом и контроля за их деятельностью в организациях социального обслуживания
Уметь: использовать методы, принципы, функции управления в сфере социальной защиты и социального обслуживания, осуществлять систематический контроль выполнения запланированных показателей развития организации социального обслуживания, использовать критерии оценки качества предоставления социальных услуг
Владеть: навыками применения технологий управления в системе социальной защиты населения, навыками применения правил и порядка проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению

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. Организация деятельности организации социального обслуживания	7					Т

<p>Тема 1. Технологии организации управленческой деятельности в системе социального обслуживания Организационно-управленческая деятельность в системе социального обслуживания. Функции управления в системе социального обслуживания. Методы управления в системе социального обслуживания. Критерии эффективности управленческой деятельности в системе социального обслуживания. Технологии организации управленческой деятельности в системе социального обслуживания. Взаимодействие с организациями различных сфер деятельности и форм собственности, общественными объединениями и частными лицами с целью привлечения ресурсов для социального обслуживания граждан Семинарское занятие : «Технологии организации управленческой деятельности в системе социального обслуживания».</p>		2	2	8		
<p>Тема 2. Основные направления государственной социальной политики, положения стратегий и программ в области социального обслуживания Основные направления государственной социальной политики, положения стратегий и программ в области социального обслуживания федерального и регионального уровня. Законодательство Российской Федерации, региональное законодательство в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 26.12.2024) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". Семинарское занятие : «Основные направления государственной социальной политики».</p>		2	2	8		
<p>Тема 3. Технологии и передовой опыт социального обслуживания Внедрение в организации инновационных форм деятельности, современных методов и инструментов оказания социальных услуг. Мероприятия по внедрению инновационных форм деятельности, современных методов и инструментов оказания социальных услуг. Семинарское занятие : «Технологии и передовой опыт социального обслуживания».</p>		2	2	8		
<p>Раздел 2. Контроль деятельности организации социального обслуживания</p>						
<p>Тема 4. Технологии управления персоналом организации Основы управления персоналом, включая принципы нормирования труда, оценки и мотивации персонала, организации оплаты труда. Обеспечение развития кадрового потенциала организации. Семинарское занятие : «Технологии управления персоналом организации».</p>		2	2	8		Т

<p>Тема 5. Методы контроля качества социальных услуг</p> <p>Методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, выполнения организационно-методических работ, в том числе с помощью проведения мониторинга удовлетворенности граждан доступностью и качеством предоставления социальных услуг.</p> <p>Семинарское занятие : «Методы контроля качества социальных услуг».</p>		4	4	8		
<p>Тема 6. Организация контроля соблюдения стандартов социальных услуг</p> <p>Контроль выполнения планов и программ деятельности организации, достижения целевых показателей развития организации социального обслуживания, выявление отклонений от плановых показателей организации социального обслуживания и организация своевременного проведения корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий. Организация контроля качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, выполнения организационно-методических работ, мониторинга удовлетворенности граждан доступностью и качеством предоставления социальных услуг. Организация контроля соблюдения стандартов социальных услуг.</p> <p>Семинарское занятие : «Организация контроля соблюдения стандартов социальных услуг».</p>		4	4	9		
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		16	16	49		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)</p>		2,5		24,5		
<p>Раздел 3. Федеральный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания</p>	8					Т

<p>Тема 7. Предмет и объекты контроля (надзора) Правовое регулирование федерального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания. Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ (ред. от 24.06.2025) "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации". Постановление Правительства РФ от 25.06.2021 N 999 (ред. от 23.06.2025) "Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в сфере социального обслуживания". Понятие, принципы и виды государственного контроля (надзора). Информационное обеспечение государственного контроля (надзора). Соблюдение требований, касающихся размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг. Соблюдение требований, касающихся порядка организации деятельности поставщиков социальных услуг. Предмет федерального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания. Предмет регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания. Объекты государственного контроля (надзора). Учет объектов государственного контроля (надзора). Общественный контроль в сфере социального обслуживания. Семинарское занятие : «Предмет и объекты контроля (надзора)»</p>		3	6	10		
<p>Тема 8. Участники отношений государственного контроля (надзора). Контрольные (надзорные) органы. Должностные лица контрольных (надзорных) органов. Контролируемые лица. Иные участники государственного контроля (надзора), Контрольные (надзорные) органы. Должностные лица контрольных (надзорных) органов. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов. Контролируемые лица. Гарантии и защита прав контролируемых лиц. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания Семинарское занятие : «Участники отношений государственного контроля (надзора). Контрольные (надзорные) органы. Должностные лица контрольных (надзорных) органов. Контролируемые лица».</p>		3	6	10		

<p>Тема 9. Управление рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при осуществлении государственного контроля (надзора) Основы системы оценки и управления рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Категории риска причинения вреда (ущерба) и индикаторы риска нарушения обязательных требований. Порядок отнесения объектов государственного контроля (надзора), муниципального контроля к категориям риска и выявления индикаторов риска нарушения обязательных требований. Учет рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при проведении плановых контрольных (надзорных) мероприятий и обязательных профилактических визитов. Семинарское занятие : «Управление рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при осуществлении государственного контроля (надзора)».</p>	3	6	10		
<p>Раздел 4. Организация и осуществление государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания</p>					
<p>Тема 10. Порядок осуществления контрольно-надзорной деятельности в сфере социального обслуживания Контрольные (надзорные) мероприятия: Плановые контрольные (надзорные) мероприятия. План проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий. Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия Семинарское занятие : «Порядок осуществления контрольно-надзорной деятельности в сфере социального обслуживания».</p>	3	6	10		
<p>Тема 11. . Ключевые показатели государственного контроля (надзора). Индикативные показатели для федерального государственного контроля (надзора). Результаты контрольного (надзорного) мероприятия Ключевой показатель государственного контроля (надзора) и его целевое значение. Виды индикативных показателей для федерального государственного контроля (надзора). Результаты контрольного (надзорного) мероприятия. Акт контрольного (надзорного) мероприятия Семинарское занятие : «Ключевые показатели государственного контроля (надзора). Индикативные показатели для федерального государственного контроля (надзора). Результаты контрольного (надзорного) мероприятия»</p>	3	6	10		Т

Тема 12. Обжалование решений и действий (бездействия) субъектов государственного контроля (надзора) Право на обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора). Досудебный порядок подачи жалобы. Судебное обжалование решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц. Семинарское занятие : «Обжалование решений и действий (бездействия) субъектов государственного контроля (надзора)».		3	6	13		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	36	63		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		24,5		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		91		161		

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	Формулирует теоретические основы планирования и организации деятельности учреждений социального обслуживания населения, основы управления персоналом и контроля за их деятельностью в организациях социального обслуживания Использует методы, принципы, функции управления в сфере социальной защиты и социального обслуживания, осуществлять систематический контроль выполнения запланированных показателей развития организации социального обслуживания, использовать критерии оценки качества предоставления социальных услуг Применяет технологии управления в системе социальной защиты населения, использует правила и порядок проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению	
ПК-2	Излагает основы функционирования и тенденции развития системы управления в социальной работе, особенности, принципы и этапы социального проектирования в соответствии с действующими правовыми нормами и технологиями разработки социальных проектов, основы организации управления и контроля реализации социального обслуживания на федеральном уровне и на уровне субъектов РФ Анализирует ситуации социального риска в процессе применения социальных технологий для реализации социального проекта Применяет методы, принципы управления в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения в целях прогнозирования результатов данной деятельности	

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание	

	<p>предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий.</p> <p>Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном уровне, с полноценным использованием теоретических знаний, аргументировано и четко представлен алгоритм решения задачи,</p>	
4 (хорошо)	<p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, однако недостаточно аргументировано использование теоретических знаний; выводы носят стандартный характер, не учитывая специфики конкретной ситуации. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном уровне без существенных ошибок, недостаточно</p>	
3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Практическое задание выполнено, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя.</p>	
2 (неудовлетворительно)	<p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание выполнено частично, без правильных выводов. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен частично, алгоритм выполнения задания нарушен</p>	

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 7	
1	Организационно-управленческая деятельность в системе социального обслуживания.

2	Взаимодействие с организациями различных сфер деятельности и форм собственности, общественными объединениями и частными лицами с целью привлечения ресурсов для социального обслуживания граждан
3	Основные направления государственной социальной политики
4	Законодательство Российской Федерации, региональное законодательство в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 26.12.2024) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
5	Технологии и передовой опыт социального обслуживания
6	Мероприятия по внедрению инновационных форм деятельности, современных методов и инструментов оказания
7	Технологии управления персоналом организации
8	Основы управления персоналом, включая принципы нормирования труда, оценки и мотивации персонала, организации оплаты труда.
9	Методы контроля качества социальных услуг
10	Методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, выполнения организационно-методических работ,.
11	Организация контроля соблюдения стандартов социальных услуг
12	Контроль выполнения планов и программ деятельности организации, достижения целевых показателей развития организации социального обслуживания, выявление отклонений от плановых показателей организации социального обслуживания и организация своевременного проведения корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий.
Семестр 8	
13	Понятие, принципы и виды государственного контроля (надзора). Информационное обеспечение государственного контроля (надзора).
14	Предмет и объекты контроля (надзора)
15	Участники отношений государственного контроля (надзора). Контрольные (надзорные) органы.
16	Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие региональный государственный контроль (надзор) в сфере социального обслуживания
17	Управление рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при осуществлении государственного контроля (надзора)
18	Основы системы оценки и управления рисками причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Категории риска причинения вреда (ущерба) и индикаторы риска нарушения обязательных требований.
19	Порядок осуществления контрольно-надзорной деятельности в сфере социального обслуживания
20	Контрольные (надзорные) мероприятия: Плановые контрольные (надзорные) мероприятия. План проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий.
21	Ключевой показатель государственного контроля (надзора) и его целевое значение.
22	Виды индикативных показателей для федерального государственного контроля (надзора).
23	Право на обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора).
24	Досудебный порядок подачи жалобы. Судебное обжалование решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. К принципам социального обслуживания относятся:
- 1) соблюдение прав человека и гражданина;
 - 2) социальной справедливости;
 - 3) адресности;

- 4) все ответы верны.
2. К категории граждан, имеющих право на социальное обслуживание, относятся:
- 1) дети-сироты;
 - 2) дети, оставшиеся без попечения родителей;
 - 3) безнадзорные несовершеннолетние;
 - 4) все ответы верны.
3. Социальное управление – это ...
- 1) комплекс властных институтов в социальной сфере.
 - 2) воздействие на процессы в социальной сфере для поддержания жизнеобеспечения всех участников общественной жизни
 - 3) комплекс социальных льгот, пособий и других выплат
4. Социальное правовое государство обеспечивает всем равные права на:
- 1) социальную поддержку в сложной жизненной ситуации;
 - 2) минимальный уровень личного благосостояния;
 - 3) достойную жизнь и свободное развитие
5. Что такое государственная социальная политика?
- 1) меры помощи социально слабым (социально уязвимым) слоям населения
 - 2) политика управления обществом
 - 3) система мер и мероприятий, направленных на повышение уровня и качества жизни населения
 - 4) система взаимодействия и взаимоотношений социальных групп общества по жизнеобеспечению населения, росту уровня и качества жизни, развитию социальной сферы
6. Часть общей системы управления организацией, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества оказываемых услуг – это..?
- 1) Общая система управления качеством;
 - 2) Специальная система управления качеством;
 - 3) Система менеджмента качества;
 - 4) Единая система управления качеством.
7. Качество социальной услуги - это...?
- 1) способ установления значимости чего-либо для действующего и познающего субъекта
 - 2) совокупность свойств услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением;
 - 3) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов;
 - 4) деятельность по разработке и применению стандартов
8. Все показатели качества услуг можно классифицировать на:
- 1) Относительные и объективные;
 - 2) Количественные и качественные;
 - 3) Эффективные и неэффективные;
 - 4) Качественные и объективные
9. Что не относится к количественным показателям качества услуг?
- 1) уровень автоматизации и механизации;
 - 2) уровень профессионального мастерства;
 - 3) безопасность;
 - 4) полнота оказания услуги.
10. Что не относится к показателям качества работы организаций социального обслуживания населения?
- 1) открытость и доступность информации об организации;
 - 2) неудовлетворенность качеством обслуживания в организации;
 - 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
 - 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Какие виды социальных услуг может получить гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании?

В какой форме? Каким документом устанавливаются требования к объему, периодичности и качеству социальных услуг?

2. Назовите организации, которые осуществляют социальное обслуживание на территории Вашего проживания?

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				
Питер, Этрилл, Эдди, Маклейни, Ионов, В.	Финансовый менеджмент и управленческий учет для руководителей и бизнесменов	Москва: Альпина Паблишер	2020	http://www.iprbookshop.ru/93035.html
Дорофеева, Л. И.	Менеджмент	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/110571.html
Зеньков, И. В.	Менеджмент и маркетинг	Красноярск: Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева	2022	https://www.iprbookshop.ru/124304.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Семенов, В. А.	Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии)	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/99146.html
Дживан В.А.	Менеджмент качества	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20249504

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
 Официальный интернет-портал правовой информации (федеральная государственная информационная система) [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows
 СПС КонсультантПлюс

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

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