

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 ЗАО №1-3-176.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: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	8	91	9	3	Экзамен
	РПД	8	91	9	3	
Итого	УП	4	123	9	4	
	РПД	4	8	123	9	

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

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

\_\_\_\_\_

Редюк Анна Леонидовна

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, регулирующие 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:

- Русский язык и культура речи
- История социальной работы
- Математика
- Социальная работа как профессиональная деятельность
- Основы социальной медицины
- Психология социальной работы
- Ведение переговоров в социальной сфере
- Экономические основы профессиональной деятельности
- Технологии социальной работы
- Теория социальной работы
- 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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Система социальной защиты и социального обслуживания в России	1				

<p>Тема 1. Основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения. Контроль в сфере социального обслуживания.</p> <p>Рассмотрение понятий «системы социальной защиты» и «социальное обслуживание» Семинар "Основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения." Контроль в сфере социального обслуживания</p> <p>Значение, методы и основные формы Контроля Основные нормативные документы</p>		1		5	
<p>Тема 2. Направления деятельности социальной защиты и социального обслуживания населения.</p> <p>Структура и основные направления системы социальной защиты</p> <p>Виды и Основные принципы социального обслуживания</p> <p>Семинар "Направления деятельности социальной защиты и социального обслуживания населения."</p>		1		5	
<p>Тема 3. Сущность социальной защиты и социального обслуживания населения в РФ.</p> <p>Проблемы и потребности различных категорий граждан при предоставлении социальных услуг. Подходы и методы, помогающие определить индивидуальные потребности граждан в социальной помощи и услугах</p> <p>Семинар "Сущность социальной защиты и социального обслуживания населения в РФ."</p>		1		5	
<p>Раздел 2. Регламентация социального обслуживания различных категорий граждан</p>					
<p>Тема 4. Правовая база социальной защиты и социального обслуживания населения</p> <p>Ключевые направления стандартизации социального обслуживания различных категорий граждан. Реализация регламентированных программ социального обслуживания населения.</p> <p>Семинар "Правовая база социальной защиты и социального обслуживания населения"</p>		1		5	
<p>Тема 5. Технологии социальной защиты и социального обслуживания населения</p> <p>Основные направления стандартизации технологий социальной защиты и социального обслуживания населения.</p> <p>Современные технологии оценки качества труда работников организаций социальной сферы.</p> <p>Семинар "Технологии социальной защиты и социального обслуживания населения"</p>				6	

Тема 6. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг Системный комплекс мер, включающий стандартизацию, технологизацию и аналитическую работу. Современные методы оценки социального обслуживания различных категорий граждан. Семинар "Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг"				6	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 3. Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг					
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	46	
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 "Технологии проведения оценки качества социальных услуг"			4	45	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			8	91	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		14,5		129,5	

#### 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)	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	
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
Курс 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

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

### 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