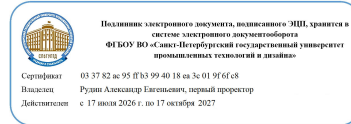


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

А.Е. Рудин



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03

Социальное обслуживание различных категорий граждан

Учебный план: 2026-2027 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: Социальная работа
(специализация) Федеральный государственный контроль в сфере социального 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	8	123	9	4	
	РПД	4	8	123	9	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):

кандидат педагогических наук, доцент

Дашук Ирина Николаевна

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 у обучающихся базовые компетенции в организации социального обслуживания различных категорий граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

1.2 Задачи дисциплины:

- помочь освоить правовые нормы действующего законодательства Российской Федерации, регулирующие отношения в сфере социального обслуживания населения; принципы, требования национальных стандартов к предоставлению социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании;
- развить способность объективно оценивать обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определять индивидуальные потребности граждан для постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению;
- сформировать первичные умения оценивать качество предоставляемых типовых социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых и других услуг различным категориям граждан;
- ознакомить с современными тенденциями организации социального обслуживания населения в различных странах мира, научить формулировать и аргументированно обосновывать предложения по совершенствованию отечественной практики социального обслуживания инвалидов, престарелых, бездомных, мигрантов, безработных, малообеспеченных семей с детьми, ветеранов боевых действий и других категорий граждан.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

История социальной работы

Социальная работа как профессиональная деятельность

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 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)
		Лек. (часы)	Пр. (часы)	
Раздел 1. Современная система социального обслуживания населения в РФ	1			

Тема 1. Социальное обслуживание как организационно-правовая форма социальной защиты населения в РФ Динамика и факторы институционализации системы социального обслуживания в России в 1920 - 2020 гг. Сущность, субъекты и организационно-правовые формы современной системы СЗН в РФ. Дифференциация понятий «социальное страхование», «социальная помощь» и «социальное обслуживание»; «социальные услуги», «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг», «социальное сопровождение», «нуждаемость граждан в социальном обслуживании» и «профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании». Субъекты системы социального обслуживания населения в РФ. Принципы социального обслуживания. Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг. Требование информационной открытости поставщиков социальных услуг. Информационные системы в сфере социального обслуживания. Регистр получателей социальных услуг. Реестр поставщиков социальных услуг.		1		5
Тема 2. Формы и виды социальных услуг Формы предоставления социальных услуг: на дому, в полустационарной или стационарной форме. Их специфика. Номенклатура учреждений социального обслуживания. Поставщики соцуслуг. Примеры организаций социального обслуживания в различных регионах РФ. Виды социальных услуг. Примерный перечень социальных услуг по видам социальных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1236); Национальный стандарт РФ ГОСТ 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»		1		5
Тема 3. Порядок предоставления и условия оплаты социальных услуг Проблемы и индивидуальные потребности различных категорий граждан как основания для предоставления социальных услуг. Нормативные требования к порядку предоставления социальных услуг. Алгоритм предоставления социальных услуг: обращение о предоставлении СО; признание гражданина нуждающимся в СО. Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Договор о предоставлении социальных услуг. Определение размера платы за предоставление социальных услуг. Предоставление социальных услуг бесплатно. Отказ от социального обслуживания и социальных услуг. Источники финансового обеспечения социального обслуживания.		1		5
Раздел 2. Стандартизация социального обслуживания и оценки качества социальных услуг, предоставляемых различным категориям граждан				

Тема 4. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам – ГОСТР 52884— 2021. Социальные стационарозамещающие услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам - ГОСТР 58962—2020. Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания инвалидов: Социальные услуги инвалидам - ГОСТР 53059— 2019; Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности - ГОСТР 57760— 2017; Услуги по социальной реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы – ГОСТР 52876— 2021; Требования к специалисту по социальной работе в учреждениях реабилитации и абилитации инвалидов - ГОСТР 54735—2021 и специальному техническому оснащению учреждений реабилитации и абилитации инвалидов - ГОСТР 54736—2021. Семинары "Национальные стандарты социального обслуживания населения пожилых людей и инвалидов"		1		5
Тема 5. Национальные стандарты социального обслуживания семей и детей Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания семьи и детей: типы учреждений социального обслуживания семьи и детей – ГОСТР 52881- 2007; социальные услуги семье – ГОСТР 52885—2013; порядок и условия предоставления социальных услуг детям – ГОСТР 54343- 2011; услуги по профилактике социального сиротства детей – ГОСТР 59325—2021; услуги по профилактике жестокого обращения с детьми в семье и реабилитации детей, подвергшихся жестокому обращению - ГОСТ Р 72231— 2025; реабилитационные социальные услуги детям, содержащимся в специализированных учреждениях для несовершеннолетних – ГОСТР 59324- 2021; контроль качества социальных услуг детям – ГОСТР 53061 —2019.				6
Тема 6. Проблема оценки качества социальных услуг Актуальность оценки качества социальных услуг. Стандарты качества социальных услуг - ГОСТР 52142—2013. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания – ГОСТР 52497— 2020; основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы обеспечения качества учреждений. Контроль качества социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических и других услуг - ГОСТР 52496- 2019.				6
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0		
Раздел 3. Сравнительный анализ зарубежной и отечественной практики социального обслуживания различных категорий населения	2			

Тема 7. Современный передовой опыт предоставления социальных услуг в Российской Федерации Традиции и инновации в оказании социальных услуг людям, полностью или частично утратившим способности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности; семьям с инвалидами или ребенком-инвалидом, нуждающимся в постоянном постороннем уходе; семьям с детьми, испытывающими трудности в социальной адаптации; при отсутствии возможности обеспечения ухода за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствии попечения над ними; при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, при наличии насилия в семье; отсутствии определенного места жительства; при отсутствии работы и средств к существованию. Социальные услуги участникам СВО и членам их семей. Инновационный опыт организаций социального обслуживания мигрантов, людей, освободившиеся из мест лишения свободы, наркопотребителей, ВИЧ-инфицированных, других категорий женщин и мужчин в ТЖС. Семинар: Современный российский опыт социального обслуживания различных категорий граждан			4	46
Тема 8. Современный зарубежный опыт социального обслуживания Современные тенденции организации социального обслуживания населения в различных странах мира. Зарубежный опыт социального обслуживания различных категорий граждан, в том числе, детей из малообеспеченных семей, девиантных подростков, одиноких стариков и инвалидов, безработных и мигрантов, ветеранов боевых действий, бездомных и бывших осужденных, терминальных больных. Семинар: Современный зарубежный опыт социального обслуживания. Предложения по совершенствованию отечественной практики социального обслуживания различных категорий населения			4	45
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)			8	91
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)			2,5	6,5
Всего контактная работа и СР по дисциплине			14,5	129,5

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-4	Выявляет основы системы социальной защиты и социального обслуживания населения; ключевые направления стандартизации социального обслуживания различных категорий граждан. 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. Применяет современные технологии для оценки качества труда работников организаций социальной сферы.
--	--

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Студент обнаруживает всестороннее и глубокое знание положений ФЗ № 442-ФЗ, национальных стандартов (ГОСТРов) и ключевых критериев оценки качества социальных услуг. Терминология используется безошибочно. Методологически безупречно определяет специфику потребностей любых предложенных категорий граждан. Демонстрирует чёткий алгоритм предоставления услуг и безошибочный вариант проекта ИППСУ. Представляет развёрнутые, научно обоснованные предложения по модернизации системы поддержки уязвимых слоёв населения, уверенно опираясь на сравнительный анализ передового отечественного и зарубежного опыта. Изложение логически последовательное, аргументированное. Даны уверенные ответы на все дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора.	
4 (хорошо)	Студент уверенно знает базу ФЗ № 442-ФЗ и ГОСТРы, ориентируется в критериях качества, но может допустить 1–2 неточности в формулировках или второстепенных статьях закона. Верно определяет специфику потребностей граждан и знает алгоритм предоставления услуг. При разработке проекта ИППСУ в структуре программы допускает мелкие погрешности. Формулирует грамотные предложения по развитию системы обслуживания, однако сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта носит скорее описательный характер, без глубокого обобщения. Ответ логичен и самостоятелен. При ответе на сложные дополнительные вопросы студент испытывает лёгкие затруднения, но успешно справляется с помощью наводящих реплик преподавателя.	
3 (удовлетворительно)	Знания положений ФЗ № 442-ФЗ и стандартов (ГОСТРов) носят фрагментарный или поверхностный характер. Студент путает критерии оценки качества или затрудняется в их классификации. Потребности граждан определяет шаблонно, без учёта специфики конкретной категории (например, мигрантов или ветеранов боевых действий). Алгоритм предоставления услуг излагает сбивчиво; навыки составления ИППСУ развиты слабо, структура программы	

	содержит ошибки. Предложения по модернизации системы неконкретны, поверхностны; студент не может привести примеры передового зарубежного или отечественного опыта. Изложение материала непоследовательное, нарушена логика. Студент не способен к самостоятельному анализу и отвечает только на наводящие вопросы экзаменатора.	
2 (неудовлетворительно)	Абсолютное незнание или непонимание сути ФЗ № 442-ФЗ, национальных стандартов и критериев оценки качества предоставления социальных услуг. Студент допускает грубые фактические ошибки в базовых понятиях; не способен определить потребности клиентов, не знает алгоритм предоставления социальных услуг, не владеет навыками составления ИППСУ (допускает критические ошибки в проектировании помощи). Не может сформулировать предложения по поддержке уязвимых слоёв населения, передовой опыт социальных служб полностью отсутствует в ответе. Хаотичное изложение материала, полная неспособность ответить на базовые и наводящие вопросы преподавателя.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Динамика и факторы институционализации системы социального обслуживания в России в 1920 - 2026 гг.
2	Сущность и субъекты системы социального обслуживания населения в РФ. Дифференциация понятий «получатель социальных услуг», «поставщик социальных услуг».
3	Принципы социального обслуживания.
4	Права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг.
5	Требование информационной открытости поставщиков социальных услуг. Информационные системы в сфере социального обслуживания. Регистр получателей социальных услуг. Реестр поставщиков социальных услуг.
6	ФЗ от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» как основной нормативный документ, регламентирующий деятельность по социальному обслуживанию в нашей стране.
7	Формы предоставления социальных услуг: на дому, в полустационарной или в стационарной форме. Их специфика. Примеры организаций социального обслуживания в СПб.
8	Виды социальных услуг.
9	Основания для предоставления социальных услуг.
10	Требования к порядку предоставления социальных услуг в ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. 2025 г.)
11	Алгоритм предоставления социальных услуг: обращение о предоставлении СО; признание гражданина нуждающимся в СО.
12	Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Договор о предоставлении социальных услуг. Отказ от социального обслуживания и социальных услуг.
13	Источники финансового обеспечения социального обслуживания. Определение размера платы за предоставление социальных услуг. Предоставление социальных услуг бесплатно.
14	Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания населения. Услуги по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании.

15	Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания престарелых граждан.
16	Социальные стационарозамещающие услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам.
17	Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания инвалидов.
18	Услуги по социальной реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы.
19	Требования к специалисту по социальной работе в учреждениях реабилитации и абилитации инвалидов и специальному техническому оснащению учреждений реабилитации и абилитации инвалидов.
20	Основные требования национальных стандартов в сфере социального обслуживания семьи и детей.
21	Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей; социальные услуги семье; порядок и условия предоставления социальных услуг детям.
22	Услуги по профилактике социального сиротства и жестокого обращения с детьми в семье, реабилитации детей, подвергшихся жестокому обращению.
23	Требования ГОСТР 53061 —2019 к контролю качества социальных услуг детям.
24	Стандарты качества социальных услуг - ГОСТР 52142—2013. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы обеспечения качества учреждений.
25	Контроль качества социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических и других услуг - ГОСТР 52496- 2019.
26	Современный передовой отечественный опыт предоставления социальных услуг на дому семьям с инвалидами и детьми-инвалидами. "Социальная передышка".
27	Современная практика социального обслуживания престарелых граждан в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. «Тревожная кнопка». Система долговременного ухода. Служба социальных участков.
28	Региональный опыт социального обслуживания бездомных в СПб и Ленинградской области.
29	Социальные услуги участникам СВО и членам их семей.
30	Инновационный опыт муниципальных и общественных организаций социального обслуживания мигрантов.
31	Социальные услуги в пенитенциарной системе и людям, освободившимся из мест лишения свободы.
32	Отечественная практика социального обслуживания граждан с девиантным поведением и аддикцией.
33	Современные тенденции организации социального обслуживания населения в различных странах мира.
34	Зарубежный опыт социального обслуживания детей.
35	Социальные услуги малообеспеченным, многодетным и фостерным семьям за рубежом..
36	Зарубежный опыт социального обслуживания молодых семей: раннее вмешательство, леготеки; социально-психологические услуги отцам (папа-школы, клубы для отцов и т.д.).
37	Зарубежный опыт предоставления социально-педагогических услуг пациентам детских больниц и учащимся в школе.
38	Зарубежный опыт социальной профилактики девиаций молодежи (наркомании, проституции, суицида и т.д.). Оказание социальных услуг на улице (аутизм, мобильные социальные услуги).
39	Опыт предоставления социально-бытовых услуг в жилищной сфере для профилактики бездомности в странах ЕС. Программа "Сначала дом, потом работа".
40	Национальные программы и проекты для пожилых людей за рубежом (фостерная программа пожилых родителей, дом сестринского ухода с адвокатскими услугами, телефон социально-психологической помощи; «Еда на колесах» и др.).
41	Организация групп взаимопомощи пожилых людей и межпоколенческих добровольческих программ предоставления социальных услуг.
42	Особенности организации стационарного социального обслуживания пожилых людей в различных странах мира.
43	Передовой зарубежный опыт социального обслуживания и реабилитации инвалидов. Паллиативная медицина и социальные услуги терминальным больным.
44	Основные проблемы современной системы социального обслуживания в РФ.
45	Предложения по совершенствованию отечественной практики социального обслуживания инвалидов и престарелых.
46	Предложения по совершенствованию отечественной практики социального обслуживания малообеспеченных семей с детьми, ветеранов боевых действий, бездомных, мигрантов, безработных (на выбор экзаменуемого).

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что не является организационно-правовой формой социальной защиты населения в РФ?

- a) социальная помощь;
- b) социальное обслуживание;
- c) социальное страхование;
- d) социальная адаптация.

2. Какое слово пропущено в следующей фразе? «Социальная услуга – действие (-я) в сфере СО по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе _____ помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные _____».

3. В каком случае социальный работник не имеет права раскрывать информацию о получателе социальных услуг без его согласия?

- a) родственники клиента запросили информацию о нем;
- b) запрос органов гос. контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;
- c) обработка персональных данных в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- d) запрос прокуратуры в связи с осуществлением прокурорского надзора.

4. Вставить пропущенное: "_____ учреждение — это учреждение, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в течение определенного времени суток, т.е. в условиях дневного или ночного их пребывания в учреждении".

5. В каком государственном специализированном учреждении, предназначенном для постоянного, временного (сроком до 6 месяцев) и пятидневного в неделю проживания граждан пожилого возраста и инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном уходе, из числа освобождаемых из мест лишения свободы; ранее судимых или неоднократно привлекавшихся к административной ответственности за нарушение общественного порядка; занимающихся бродяжничеством, попрошайничеством?

- a) специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;
- b) психоневрологический интернат;
- c) специальный дом для одиноких престарелых;
- d) геронтологический центр.

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Кейс-задание №1: "Индивидуальная программа социального сопровождения"

Ситуация:

В социальную службу обратилась 78-летняя Мария Ивановна Петрова, проживающая одна в двухкомнатной квартире на 3-м этаже пятиэтажного дома без лифта. Муж умер 5 лет назад, дети живут в другом городе и навещают 2-3 раза в год. Клиентка жалуется на трудности в передвижении из-за артроза коленных суставов, проблемы с памятью (часто забывает выключить газ, принимает лекарства не по графику), сложности с уборкой квартиры и покупкой продуктов, одиночество и депрессивное настроение, проблемы со зрением (плохо видит мелкий шрифт на лекарствах).

Задание для студента: разработать индивидуальную программу предоставления социальных услуг для Марии Ивановны на 6 месяцев, которая должна включать:

- 1. Оценку потребностей (какие именно услуги нужны и в каком объеме)
- 2. Цели программы (конкретные, измеримые, достижимые цели)
- 3. Перечень социальных услуг с указанием периодичности
- 4. Механизмы реализации (кто предоставляет услуги, как организовано взаимодействие)
- 5. Критерии оценки эффективности программы
- 6. План мониторинга и корректировки программы

Дополнительные данные для анализа: пенсия Марии Ивановны - 18 500 рублей в месяц; квартира требует косметического ремонта (протекает кран на кухне); есть хронические заболевания: гипертония, сахарный диабет 2 типа; сохранила навыки самообслуживания, но с трудом их реализует.

Требования к программе: учесть ограниченность ресурсов (бюджет, кадры), предусмотреть межведомственное взаимодействие (медицина, соцзащита, волонтеры); включить меры по социальной активизации клиента; учесть принципы "заботы на дому" и сохранения самостоятельности

Кейс-задание №2: "Индивидуальная программа поддержки семьи с ребенком-инвалидом"

Ситуация:

В социальную службу обратилась Анна Сергеевна Ковалева, 32 года, мама 8-летнего сына Максима с

диагнозом ДЦП (детский церебральный паралич), спастическая диплегия средней степени тяжести. Семья состоит из матери и ребенка, отец ушел из семьи 3 года назад.

Основные проблемы семьи:

- Медицинские: Максиму требуется ежедневная лечебная физкультура; нужны регулярные курсы массажа и физиотерапии; требуется специальное ортопедическое оборудование (ходунки, вертикализатор); проблемы с речью - нужны занятия с логопедом.

- Социально-бытовые трудности: Анна не работает, ухаживает за сыном 24/7; квартира на 5-м этаже без лифта - огромная проблема для выхода на улицу; нет возможности отлучиться даже на пару часов (купить продукты, сходить к врачу); финансовые трудности - живут на пенсию по инвалидности и пособие.

- Психолого-педагогические потребности: Максим обучается на дому, но нуждается в развивающих занятиях; Анна испытывает эмоциональное выгорание, депрессивные состояния; ребенку не хватает социальных контактов со сверстниками; требуется психологическая поддержка для матери

- Юридические вопросы: не оформлена инвалидность по новому сроку (нужно пройти МСЭ); не использованы все положенные льготы и выплаты; вопросы с алиментами от отца не решены.

Задание для студента: разработать комплексную индивидуальную программу предоставления социальных услуг для семьи Ковалевых на 1 год, которая должна включать:

1. Многоаспектную оценку потребностей (медицинских, социальных, психологических, образовательных)

2. Целевые ориентиры для ребенка и для матери отдельно;

- интегрированный пакет услуг с указанием: социальных услуг (соцработника, сиделки, транспорт); медицинской помощи (реабилитация, процедуры); психолого-педагогического сопровождения; юридической поддержки.

- Ресурсное обеспечение программы: бюджетные источники; внебюджетные ресурсы (НКО, волонтеры, благотворители). Взаимодействие с другими ведомствами (образование, здравоохранение, соцзащита)

3. План реализации с конкретными сроками и ответственными.

4. Систему мониторинга и оценки эффективности.

5. Меры по профилактике вторичной инвалидизации и социальной изоляции.

6. План работы с ближайшим социальным окружением (родственники, соседи).

Особые акценты в программе: принцип "ранней помощи" и непрерывности сопровождения; поддержка матери как основного воспитателя; инклюзивный подход (где возможно включение в среду сверстников); преемственность услуг при переходе в подростковый возраст; работа над повышением качества жизни всей семьи, а не только ребенка.

Кейс-задание № 3. "Жалоба получателя"

В центр социального обслуживания поступила письменная жалоба от получателя социально-бытовых услуг (уборка квартиры). Гражданин указывает, что социальный работник приходил всего 2 раза из положенных 4 в месяц, качество уборки неудовлетворительное, а при попытке пожаловаться по телефону с ним разговаривали грубо.

Вопросы:

1. Какой вид контроля должен быть инициирован в связи с жалобой?
2. Какие параметры качества социально-бытовых услуг были нарушены?
3. Как должна быть организована проверка по жалобе?
4. Какие документы должны быть оформлены по результатам проверки?

Кейс-задание №4. "Отсутствие обратной связи"

В центре социального обслуживания ежемесячно проводится анкетирование получателей услуг для оценки их удовлетворенности. Однако результаты анкетирования нигде не анализируются, не обсуждаются на совещаниях и не используются для улучшения качества услуг. Анкеты просто складываются в папку и хранятся 1 год, после чего уничтожаются.

Вопросы:

1. Какое требование ГОСТа нарушается?
2. Какой элемент системы контроля качества отсутствует?
3. Как должна использоваться обратная связь от получателей услуг?
4. Какие последствия может иметь такое формальное отношение к анкетированию?

Кейс-задание № 5. "Конфликт интересов"

При проведении периодического контроля качества социально-правовых услуг было установлено, что юрист центра дал неполную консультацию по вопросу оформления инвалидности, что привело к отказу в установлении инвалидности. Проверку проводил заместитель директора, который является близким родственником юриста.

Вопросы:

1. Какой принцип контроля качества нарушен?
2. Каковы должны быть действия руководства центра?
3. Как должна быть организована повторная проверка?
4. Какие меры следует принять в отношении юриста?

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

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

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- В течение семестра выполняется контрольная работа
- 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Топчий Л.В.	Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика	Москва: Российский государственный социальный университет	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=350742
Мартынова, Е. В.	Теория и практика социальной работы	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/117168.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Беянинова, Ю. В., Гурина, О. А., Захарова, Н. А., Кузнецова, О. В., Слесарев, С. А., Курманов, Э. Р.	Комментарий к Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2015	http://www.iprbookshop.ru/30510.html
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
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

7.2 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/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows

7.4 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