



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ЧОУ ДПО «АПК и ПП»

А.Д. Рубан

____ мая ____ 2018



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ВЫШЕСТОЯЩИМИ И ПАРТНЕРСКИМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ»**

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПЕРЕПОДГОТОВКИ

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

ОБЪЕМ АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ
ВСЕГО

72

Ростов-на-Дону
2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА НА ОСНОВАНИИ:

1. ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12. 2012 г. N 273-ФЗ
2. Приказа Минобрнауки России № 499 от 01.07.13 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
3. Приказа Минобрнауки России от 05.02.2018 N 76 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа»;
4. Приказа Минтруда России от 05.12.2013 N 714н «Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель организации социального обслуживания"»;
5. других нормативных и правовых актов.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины – формирование у обучающихся системы знаний, умений, навыков в области взаимодействия с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями.

1.2. Задачи дисциплины:

- формирование знаний о категории граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг; формирование умения определять категории граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг; овладение навыком взаимодействия с категориями граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг;
- формирование знаний о формах и видах организации услуг, предоставляемых гражданам в рамках социальной поддержки; формирование умения анализировать формы и виды организации услуг, предоставляемых гражданам в рамках социальной поддержки; овладение навыком организации услуг, предоставляемых в рамках социальной поддержки гражданам;
- формирование знаний о межведомственном взаимодействии и частно-государственном партнерстве; формирование умения осуществлять межведомственное взаимодействие в профессиональной деятельности; овладение навыком реализации частно-государственного партнерства в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Изучение дисциплины предполагает предварительное освоение дисциплин учебного плана: «Государственная политика в сфере социальной защиты населения»; «Планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания»; «Управление ресурсами организации социального обслуживания».

Изучение дисциплины является предшествующим для освоения следующих дисциплин /прохождения практик: «Обеспечение развития организации социального обслуживания»; «Контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки»; «Подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения»; «Использование информационных и коммуникационных технологий социальной работе»; «Социально-педагогические работы профессиональной деятельности»; «Управление рисками».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины, обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями и трудовыми функциями:

Планируемые результаты освоения программы	Содержание компетенций и трудовых функций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4	Способен устанавливать деловые связи и организовывать сотрудничество с различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг, в том числе привлечения благотворительной помощи, направленной на поддержание граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, на развитие организации.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы этики и психологии делового общения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять консультирование клиентов в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации – проводить публичные выступления, в том числе в средствах массовой информации, по вопросам социального обслуживания населения <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками ведения личного приема клиентов, консультирование по вопросам получения социальных услуг – навыками установления деловых связей и организации сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг, в том числе привлечения благотворительной помощи, направленной на поддержание граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, на развитие организации

¹Профессиональные компетенции спроектированы в соответствии с трудовой функцией профессионального стандарта «Руководитель организации социального обслуживания». Планируемые результаты обучения (ЗУВ) разработаны с учетом содержания трудовых действий, необходимых умений и знаний выбранной трудовой функции.

4. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела	Всего	Лекции	Практ. занятия	Самостоятельная работа
1.	Тема 1. Категории граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг	22	8	4	10
2.	Тема 2. Формы и виды организации услуг, предоставляемых гражданам в рамках социальной поддержки	28	10	6	12
3.	Тема 3. Межведомственное взаимодействие и частно-государственное партнерство	22	10	–	12
Промежуточная аттестация (зачет)		2			
Итого		72	28	10	34

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема	Вид занятия	Краткое содержание	Кол. часов	Формируемые компетенции
1.	Тема 1. Категории граждан, нуждающихся в предоставлении социальных услуг	Лекция	Инвалиды (в том числе дети-инвалиды); граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), оказавшиеся в трудной жизненной ситуации; дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, безнадзорные и беспризорные дети, несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении, дети, подвергшиеся жестокому обращению в семье (психическому или физическому насилию), малообеспеченные граждане без определенного места жительства и занятий; женщины, подвергшиеся психическому или физическому насилию; граждане, оказавшиеся в экстремальной ситуации (пострадавшие от стихийных бедствий, катастроф, пострадавшие в результате вооруженных и межэтнических конфликтов, беженцы и вынужденные переселенцы и т.д.); другие категории граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в связи с этим в предоставлении социальных услуг.	8	ПК-4
		Практическое занятие	Рекомендации по выполнению практических занятий представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине (ФОС).	4	
2.	Тема 2. Формы и виды организации услуг, предоставляемых гражданам в рамках социальной поддержки	Лекция	Основные формы и виды организации услуг, предоставляемых гражданам в рамках социальной поддержки.	10	ПК-4
		Практическое занятие	Рекомендации по выполнению практических занятий представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине (ФОС).	6	

3.	Тема 3. Межведомственное взаимодействие и частно-государственное партнерство	Лекция	Межведомственное взаимодействие и координация деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения. Государственно-частное партнерство в процессе реализации социальной работы.	10	ПК-4
4.	Самостоятельная работа			34	ПК-4
5.	Промежуточная аттестация (зачет)	Компьютерное тестирование по основным разделам дисциплины		2	
ИТОГО:				72	

5.1. Самостоятельная работа

Формами самостоятельной работы обучающихся являются:

- изучение и систематизация официальных документов – законов, постановлений, указов, нормативно-инструктивных материалов;
 - изучение конспектов лекций, представленных в электронных учебно-методических комплексах;
 - изучение информационных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
 - написание эссе, рефератов;
 - выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач;
 - подготовка к итоговой аттестации;
- контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

6. ТРЕБОВАНИЯ К АТТЕСТАЦИИ

6.1. Форма промежуточной аттестации

Промежуточный контроль по дисциплине «Взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями» осуществляется в виде промежуточной аттестации, проводимой согласно Положению о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

В соответствии с учебным планом промежуточная аттестация по данной дисциплине проводится в форме *зачета*.

6.2. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объекты оценивания	Средства оценивания	Показатели оценки
ПК-4. Способен устанавливать деловые связи и организовывать сотрудничество с различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг, в том числе привлечения благотворительной помощи, направленной на поддержание граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, на развитие организации	Компетенции и трудовые функции, регламентированные данной РД	Электронный (письменный) тест по тематике	Количество вопросов теста, на которые слушатель дал верный ответ

Порядок перевода оценки в уровень сформированности компетенций

Количество правильных ответов в %	Уровень достижений	Зачтено / не зачтено
90-100%	<i>продвинутый</i>	зачтено
66 -89%	<i>базовый</i>	зачтено
50 -65 %	<i>минимальный</i>	зачтено
меньше 50%	<i>не сформирован</i>	не зачтено

6.3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Тестовые задания для промежуточной аттестации

1. Практическая социальная работа представляет в настоящее время:

- А. социальное обеспечение детей и семейные услуги;
- В. комплекс методов и навыков, базирующихся на различных знаниях и теориях;
- С. работу с клиентом;

- D. работу с инвалидами, с детьми, лишенными ухода, алкоголиками;
- E. работу с группами и организационную работу.

2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является?

- A. заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия;
- B. поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания;
- C. обращение граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации;
- D. все ответы верны.

3. Срочные социальные услуги НЕ включают в себя:

- A. обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- B. обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- C. содействие в получении постоянного жилого помещения;
- D. содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- E. содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

4. Срочное социальное обслуживание включает в себя услуги:

- A. разовое обеспечение горячим питанием;
- B. обеспечение одеждой;
- C. разовое оказание материальной помощи;
- D. содействие в получении временного жилья;
- E. все ответы верны.

5. Законом № 442 от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» устанавливаются следующие формы социального обслуживания:

- A. стационарная и нестационарная формы;
- B. стационарная, нестационарная и полустационарная формы;
- C. полустационарная форма и на дому;
- D. стационарная и полустационарная формы;
- E. на дому, полустационарная и стационарная формы.

6. При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме или в стационарной форме должны быть обеспечены:

- A. возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией;
- B. возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;
- C. дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической

информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

- D. дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;
- E. все варианты верны.

7. К числу надомных социальных услуг, гарантированных государством, НЕ относятся:

- A. организация питания и доставка продуктов на дом;
- B. помощь в приобретении медикаментов, товаров первой необходимости;
- C. организация психолого-педагогической реабилитации;
- D. поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями;
- E. содействие в организации ритуальных услуг.

8. К какой сфере организации социальной работы следует отнести понятие, отражающее специфику социальной работы в учреждениях образования, медицины, центра занятости, учреждениях социального обеспечения, кризисных центрах и т.д?

- A. к социальной теории;
- B. к социальной адаптации;
- C. к ресоциализации;
- D. к социального контроля;
- E. к социальной практики.

9. Программы помощи пожилым людям, проживающим вне семьи, находят свое выражение в организации:

- A. социальных приютов для престарелых;
- B. благотворительных фондов;
- C. общественной помощи;
- D. медико-социальной помощи;
- E. все перечисленное верно.

10. Что должны делать специалисты, работающие с клиентами, нуждающимися в разных видах социальной помощи?

- A. гарантировать непрерывность процесса оказания услуг по уходу за клиентом;
- B. обеспечивать полное соответствие этих услуг нуждам и потребностям клиента с учетом изменений в различные периоды жизни;
- C. помочь таким людям получить доступ к необходимым услугам, преодолеть трудности;
- D. гарантировать, чтобы услуги предоставлялись клиенту вовремя и надлежащим образом, не дублировались без надобности;
- E. все выше перечисленное верно.

11. Эффективность в социальной работе – это:

- A. инструмент для исследования результативности предоставления социальных услуг населению;
- B. система ориентиров достижения конкретных результатов;
- C. соотношение между достигнутыми результатами и затратами, связанными с обеспечением этих результатов;
- D. фактически достигнутые и необходимые результаты социальной работы;

Е. все варианты верны.

12. Рекомендуемые минимальные показатели эффективности деятельности работников учреждений из числа основного персонала:

- А. соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- В. освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки;
- С. использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан;
- Д. участие в методической работе и инновационной деятельности;
- Е. верно всё вышеперечисленное.

13. В соответствии с Трудовым кодексом социальное партнерство – это:

- А. система взаимоотношений между работниками (их представителями), работодателями (их представителями), органами государственной власти, органами местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых и иных непосредственно связанных с ними отношений;
- В. сложное общественное явление, понимание которого в разных аспектах (общественно-политическом, экономическом, правовом и др.) приводит к формулированию его различных понятий;
- С. отношения по поводу социального воспроизводства населения в целом, образующих его групп, а также воспроизводство и развитие отдельной личности;
- Д. направление государственной политики в области содействия занятости населения;
- Е. нет верного ответа.

14. Одно из основных требований к проектам ежегодного республиканского конкурса социальных проектов «Общественная инициатива»:

- А. проекты должны быть партнерскими;
- В. заявитель должен быть готов оплатить 80% денежных расходов проекта;
- С. участники проекта могут стать только руководители учреждений;
- Д. в проектах могут участвовать только добровольцы;
- Е. в конкурсе могут принять участие только общественные объединения.

15. Социальное сопровождение представляет собой:

- А. оказание содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической и другой помощи, не относящейся к социальным услугам, путем организации межведомственного взаимодействия;
- В. оказание содействия в получении материальной помощи;
- С. организацию социального патронажа семьи;
- Д. верно всё вышеперечисленное;
- Е. нет верного ответа.

6.4. Описание организации промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме компьютерного тестирования.

Длительность аттестации для каждого обучающегося составляет 2 часа.

Количество предъявляемых вопросов – 15.

По окончании тестирования обучающийся ознакомляется с полученными результатами.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Литература

№ п/п	Наименование источника	Ссылка на источник
1.	Социальная политика: Учебник / Под общ. ред. Н.А. Волгина. – М.: Издательство «Экзамен», 2003. – 736 с.	http://ural-education.ru/wp-content/uploads/2016/12/%D0%BF.%D1%80.-%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%B8%D0%BD%D0%B0-%D0%9D.%D0%90.-%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F-%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf
	Экономика предприятия: учебник для вузов /Под ред. проф. В.Я. Горфинкеля, проф. В.А. Швандара. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 670 с.	http://portal.tpu.ru/SHARED/b/BELTS/lecture/economics/10/EDE7CD98351AA217E0407B6D0998790A
3.	Фирсов, М.В. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. - 2-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 192 с.	http://www.e-reading.club/bookreader.php/131655/psiho..%27noii_raboty_soderzhanie_i_metody_psihosocial%27noii_praktiki.pdf

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

8.1. Перечень программного обеспечения

- ОС Windows;
- Офисный пакет OpenOffice.org.

8.2. Электронная информационно-образовательная среда

- <http://web-apkipr.ru>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационно-образовательная среда Академии, включает в себя электронные информационно-образовательные ресурсы, обеспечивающие освоение обучающимися образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения обучающихся.

Рабочее место педагогического работника оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном и др.).

Формирование информационно-образовательной среды осуществляется с помощью системы дистанционного обучения и других средств коммуникаций в сети «Интернет». Для эффективного использования дистанционных образовательных технологий Академия предоставляет обучающимся и педагогическим работникам доступ к системе дистанционного обучения через личный кабинет и, также, при необходимости, через другие средства коммуникации.

Необходимым минимальным условием использования дистанционных образовательных технологий является наличие интернет - браузера и подключения к сети «Интернет». Академия обеспечивает наличие качественного доступа педагогических работников к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).