



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ»
(ОЧУ ВО «МИП»)**

ОДОБРЕНА:

на заседании Ученого совета

Протокол № 7 от «02» июля 2026 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ОЧУ ВО «МИП»

В. И. Столяренко

02 июля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.21 Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе

основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

по направлению подготовки

39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) программы бакалавриата -

«Психосоциальная работа и социальная реабилитация»

(форма обучения: очно-заочная)

*(в том числе, типовые оценочные материалы
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)*

Год набора - 2027

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе, компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», форма обучения - очно-заочная).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 76 (зарегистрирован Минюстом России 28.02.2018 № 50185) (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа дисциплины разработана с учетом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы Института, утвержденных ректором Института. Рабочая программа дисциплины в актуальной редакции рассмотрена на заседании кафедры «Психологии и гуманитарных дисциплин» (протокол № 7 от 25.06.2026), одобрена на заседании Ученого совета (протокол № 7 от 02.07.2026 г.) и утверждена ректором Образовательного частного учреждения высшего образования «Московский институт психологии» (ОЧУ ВО «МИП») 02.07.2026 г.

Оглавление

1. Наименование и цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Объем и содержание дисциплины	7
4.1. Общая трудоемкость дисциплины	7
4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий.....	8
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	8
4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам	9
4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	11
6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы	13
8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	13
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	13
8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	14
8.3. Электронно-библиотечные системы	14
8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)	14
8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	15
8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	16
9.1. Виды контроля и оценочные средства	16
9.2. Перечень и характеристика оценочных средств	17
9.3. Формы текущего контроля по темам	17
9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля.....	18
9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации	20
9.6. Критерии достижения результатов обучения	21
9.7. Типовые контрольные задания	23
9.8. Примерный перечень тестовых заданий.....	27

1. Наименование и цель освоения дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе» разработана для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа, профиль «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», очно-заочная форма обучения.

Дисциплина раскрывает предметное содержание курса «Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе» и его применение при решении задач психосоциальной работы, социальной реабилитации и профессионального взаимодействия с получателями социальных услуг.

Цель освоения дисциплины «Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе» - сформировать способность управлять процессами оказания социальных услуг и координировать организации для непрерывного, качественного психосоциального сопровождения и социальной реабилитации.

Основные задачи дисциплины:

- раскрыть функции, уровни и процессы управления организацией социальной сферы;
- освоить управление качеством, ресурсами и профессиональной нагрузкой;
- научить проектировать межведомственный регламент, маршруты и распределение ответственности;
- сформировать навыки подготовки и проведения координационных совещаний и конференций случая;
- освоить управление информацией, обратной связью, конфликтами и разрывами маршрута;
- научить оценивать результативность взаимодействия и управлять организационными изменениями.
-

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», уровень бакалавриата. Дисциплина изучается в 7 семестре (4 курс).

Форма промежуточной аттестации - экзамен.

Освоение дисциплины опирается на знания и умения, сформированные при изучении дисциплин «Командообразование и лидерство» (2 семестр), «Информационные технологии и системы в социальной сфере» (2, 3 семестры), «Организация социального обслуживания и стандарты социальных услуг» (5 семестр), «Работа со случаем и кейс-менеджмент» (6 семестр), «Конфликтология в социальной работе» (6 семестр).

Одновременно с ней изучаются дисциплины «Профессиональное выгорание и

психологическая безопасность специалиста» (7 семестр), «Социальное сопровождение ветеранов боевых действий и членов их семей» (7 семестр), с которыми она связана по содержанию.

Результаты освоения дисциплины используются при изучении дисциплин «Супервизия в помогающих профессиях» (8 семестр), «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной сфере» (8 семестр), «Инновации и социальное предпринимательство в социальной сфере» (8 семестр), при прохождении практики «Преддипломная практика» (9 семестр), при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа и уровню высшего образования «бакалавриат», соотнесенного с федеральным государственным образовательным стандартом по указанному направлению подготовки.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-6	Способен прогнозировать и проектировать реализацию социального обслуживания и профилактики обстоятельств, обусловливающих нуждаемость, разрабатывать программы повышения психологической защищенности и предупреждения психологического неблагополучия.	ПК-6.1 Прогнозирует и проектирует реализацию социального обслуживания граждан и деятельность по профилактике обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании.	Знать: методы социального прогнозирования и проектирования; структуру социального проекта и требования к его обоснованию; источники данных для прогнозирования потребности населения в социальном обслуживании Уметь: прогнозировать потребность в социальном обслуживании на территории; разрабатывать проекты организации социального обслуживания и профилактической деятельности; обосновывать ресурсное обеспечение проекта Владеть: методами социального прогнозирования и проектирования; навыками разработки проектной документации в социальной сфере;

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
			приемами обоснования эффективности проектных решений
		ПК-6.2 Разрабатывает предложения по развитию и повышению эффективности социального обслуживания.	Знать: направления развития системы социального обслуживания и государственные программы в социальной сфере; критерии эффективности социального обслуживания; практики независимой оценки качества условий оказания услуг Уметь: анализировать результативность действующих форм социального обслуживания; формулировать предложения по их развитию; оценивать ожидаемый эффект от предлагаемых изменений Владеть: навыками подготовки предложений по развитию социального обслуживания; приемами анализа эффективности деятельности организации социального обслуживания; методами обоснования управленческих инициатив
		ПК-6.3 Разрабатывает и реализует программы повышения психологической защищенности и предупреждения психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп.	Знать: факторы психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп; принципы построения профилактических и просветительских программ; методы оценки психологической безопасности среды Уметь: разрабатывать

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
			программы повышения психологической защищенности и профилактики психологического неблагополучия; реализовывать просветительские и профилактические мероприятия; оценивать результаты профилактической работы Владеть: навыками разработки и реализации профилактических психологических программ; приемами психологического просвещения населения; методами оценки результативности профилактических мероприятий

4. Объем и содержание дисциплины

4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

№	Семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем							Контр оль	Сам. работа	Форма промежуточной аттестации
		В з.е.	В часах	всего	Л	Сем	КоР	К Р П	Ко нс	Э			
1	7	5	180	72	24	48	-	-	-	-	36	72	Экзамен

Примечание:

В з.е. - в зачетных единицах

Л. (Лек.) - лекция

Пр. - практическое занятие

Сем. - семинар

КоР. - контрольная работа

КРП - курсовая работа (курсовой проект)

СР (Сам.работа) - самостоятельная работа

З - зачет/зачет с оценкой

К (Конс.) - консультация

Э. - экзамен

Контроль - контрольное время на подготовку к экзамену

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. занятия	Практические занятия /семинары				
Раздел I. Предметные основы дисциплины «Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе»										
1	Тема 1. Управление организацией социальной сферы	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
2	Тема 2. Качество услуг, ресурсы и профессиональная нагрузка	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
3	Тема 3. Архитектура межведомственного взаимодействия	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
4	Тема 4. Координационные совещания и конференции случая	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
5	Тема 5. Информационный обмен и непрерывность маршрута	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
6	Тема 6. Оценка взаимодействия и управление изменениями	7	24	4	-	8	12	-	-	Опрос, тестирование, практико-ориентированное задание
	Вид промежуточной аттестации обучающихся (экзамен)	7	36							Комплект вопросов и практико-ориентированных заданий
	ИТОГО		180	24	-	48	72			

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Управление организацией социальной сферы

Миссия, цели, структура, процессы и уровни управления. Особенности управления

услугами, в которых результат создается совместно с получателем. Полномочия, ответственность, профессиональная автономия и организационная культура.

Тема 2. Качество услуг, ресурсы и профессиональная нагрузка

Стандарты и индивидуализация, доступность, своевременность, безопасность и результативность услуги. Планирование кадров, времени и нагрузки, управление очередью и риском. Супервизия и психологическая безопасность как элементы качества.

Тема 3. Архитектура межведомственного взаимодействия

Цель взаимодействия, правовые основания, субъекты, полномочия и границы ответственности. Регламент, соглашение, маршрут и матрица ролей. Принцип единого результата при сохранении компетенции каждой организации.

Тема 4. Координационные совещания и конференции случая

Подготовка повестки, критерии включения участников, фасилитация и фиксация решений. Конференция случая, согласование цели, действий, сроков и ответственных. Участие получателя услуг и разрешение профессиональных разногласий.

Тема 5. Информационный обмен и непрерывность маршрута

Минимально необходимый обмен данными, согласие и защищенные каналы. Направление, подтверждение приема, обратная связь и контроль точки передачи. Управление отказом, ожиданием, дублированием и потерей случая между организациями.

Тема 6. Оценка взаимодействия и управление изменениями

Показатели своевременности, завершенности маршрута, согласованности решений и результата для получателя услуг. Анализ причин сбоев, цикл улучшения, пилотирование и масштабирование. Работа с сопротивлением организаций и конфликтом интересов.

4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам

Тема 1. Управление организацией социальной сферы

Основные вопросы:

Миссия, цели, структура, процессы и уровни управления.

Особенности управления услугами, в которых результат создается совместно с получателем.

Полномочия, ответственность, профессиональная автономия и организационная культура.

Тема 2. Качество услуг, ресурсы и профессиональная нагрузка

Основные вопросы:

Стандарты и индивидуализация, доступность, своевременность, безопасность и результативность услуги.

Планирование кадров, времени и нагрузки, управление очередью и риском.

Супервизия и психологическая безопасность как элементы качества.

Тема 3. Архитектура межведомственного взаимодействия

Основные вопросы:

Цель взаимодействия, правовые основания, субъекты, полномочия и границы ответственности.

Регламент, соглашение, маршрут и матрица ролей.

Принцип единого результата при сохранении компетенции каждой организации.

Тема 4. Координационные совещания и конференции случая

Основные вопросы:

Подготовка повестки, критерии включения участников, фасилитация и фиксация решений.

Конференция случая, согласование цели, действий, сроков и ответственных.

Участие получателя услуг и разрешение профессиональных разногласий.

Тема 5. Информационный обмен и непрерывность маршрута

Основные вопросы:

Минимально необходимый обмен данными, согласие и защищенные каналы.

Направление, подтверждение приема, обратная связь и контроль точки передачи.

Управление отказом, ожиданием, дублированием и потерей случая между организациями.

Тема 6. Оценка взаимодействия и управление изменениями

Основные вопросы:

Показатели своевременности, завершенности маршрута, согласованности решений и результата для получателя услуг.

Анализ причин сбоев, цикл улучшения, пилотирование и масштабирование.

Работа с сопротивлением организаций и конфликтом интересов.

4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам

1. Раскройте положения темы «Управление организацией социальной сферы» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

2. Раскройте положения темы «Качество услуг, ресурсы и профессиональная нагрузка» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

3. Раскройте положения темы «Архитектура межведомственного взаимодействия» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

4. Раскройте положения темы «Координационные совещания и конференции случая» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

5. Раскройте положения темы «Информационный обмен и непрерывность маршрута» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

услуг.

6. Раскройте положения темы «Оценка взаимодействия и управление изменениями» и покажите их применение в контексте координации организаций и управления процессом оказания социальных услуг.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов (СРС, СР) является важным видом учебной и научной деятельности, направленным на развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению задач учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа - обязательная часть учебного процесса для каждого обучающегося, объем которой определяется учебным планом.

Объем, виды и формы самостоятельной работы студентов при реализации дисциплины, порядок ее организации и контроля определяются ведущим преподавателем в соответствии с Методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся Института и доводятся до сведения обучающихся.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся является:

1. изучение теоретического учебного материала на основе конспектов лекций и подготовка к практическим занятиям (повторение ответов на теоретические вопросы к занятиям);
2. работа с литературой для подготовки выступлений с докладом (эссе, рефератом), а также изучения учебной литературы по вопросам, отведенным на самостоятельное освоение (при наличии);
3. подготовка к устному опросу или письменному тестированию, к контрольной работе;
- самостоятельное выполнение практико-ориентированных заданий

Методические рекомендации при подготовке к аудиторным занятиям

К аудиторным занятиям относятся лекционные занятия и практические (семинарские) занятия.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к промежуточной аттестации. В процессе конспектирования следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающемуся рекомендуется изучить указанную в рабочей программе основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой по теме занятия. Для лучшего понимания содержания программы обучающимся рекомендуется постоянно соотносить знания, получаемые в курсе, с уже накопленными сведениями из области психологии, активно задавать вопросы по изучаемому материалу и принимать участие в обсуждениях на практических занятиях.

При решении практических заданий (задач) обучающемуся рекомендуется предварительно повторить теоретический материал по соответствующей теме (вопросу), выписать алгоритм выполнения аналогичных типов заданий и (или) необходимые формулы; кратко отразить исходное условие задания; привести развернутые пояснения хода решения; проанализировать полученные результаты и сформулировать выводы и (или) рекомендации (при необходимости). При решении кейс-заданий в ответе в дополнение к перечисленному следует четко обозначить ключевые факторы / условия, при наличии / соблюдении которых предложенное решение проблемной кейс-ситуации будет эффективным.

Особой формой контактной работы является самостоятельная работа под руководством преподавателя, которая включает тематическую консультацию по дисциплине рабочего учебного плана соответствующего года обучения или разбор заданий отдельного занятия по соответствующей дисциплине, проводимую еженедельно как индивидуально, так и для мелких групп по утвержденному расписанию. Обучающимся рекомендуется посещать такие занятия по необходимости для обеспечения более эффективной подготовки и качества усвоения учебного материала.

Для лучшего освоения теоретического материала необходимо систематически работать с

конспектами лекций, осуществлять аналитическую обработку учебной литературы для самостоятельного изучения (аннотирование, рецензирование, реферирование). Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие, в особенности по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение. Представленные в практическом занятии вопросы опираются на пройденный лекционный материал, поэтому к ним желательно готовиться после изучения материала соответствующих лекций.

Доклад и реферат представляют собой сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию. Эссе, в отличие от доклада, предполагает наличие рассуждений выступающего по выбранной проблематике, его авторскую позицию, аргументированную синтезом информации из различных учебных и (или) научных источников. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Готовясь к выступлению с докладом, с эссе или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Начинать подготовку следует составлением плана (конспекта) выступления по изучаемому материалу (вопросу). Далее следует отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.

Практические советы по подготовке выступления с презентацией:

1. согласуйте с преподавателем тему для выступления и выберите актуальную литературу;
2. готовьте отдельно: текст доклада, слайды (10-15), раздаточный материал (при необходимости);
3. выносите на слайды самую значимую информацию, лучше наглядную (таблицы, схемы и т.п.);
4. используйте для презентации сдержанный деловой стиль оформления;
5. выступление начинайте с обязательной информации: тема, фамилия и инициалы выступающего;
6. соблюдайте структуру выступления в докладе и на презентации: план сообщения; слайды, иллюстрирующие (но не дублирующие) текст выступления; краткие выводы из всего сказанного;
7. обязательно указывайте список использованных источников;
8. будьте готовы к вопросам по теме выступления;
9. соблюдайте тайминг во время выступления: до 7 мин. на выступление и 5 мин. - ответы на вопросы.

Методические рекомендации по подготовке и выполнению контрольной работы

Контрольная работа выступает оценочным средством рубежного контроля знаний, умений и навыков обучающегося, сформированных по итогам изучения модуля или совокупности взаимосвязанных тем дисциплины.

Контрольная работа проводится после завершения изучения тем, входящих в модуль дисциплины, но не реже двух раз в семестр, выполняется студентом самостоятельно, без использования вспомогательных материалов (в том числе учебников или конспектов лекций) в отведенное для этого ограниченное время.

Для подготовки к модульной контрольной работе необходимо повторить теоретический материал лекций и примеры выполнения практических заданий по темам модуля. На контрольной работе необходимо прежде всего внимательно прочитать текст заданий, распределить время на их выполнение и приступить к контрольной работе.

6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Образовательная деятельность обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 апреля 2025 г. № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных

организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, локальными нормативными актами Института.

В институте образовательная деятельность обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися (бакалаврами) с ОВЗ, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, обеспечение беспрепятственного доступа в здание института и свободное перемещение.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ОВЗ производится с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Института в рамках реализации дисциплины осуществляется воспитательная работа, направленная на закрепление духовно-нравственных ценностей и (или) развитие высоконравственной личности, способной в полной мере реализовывать свой потенциал и проявить инициативность в условиях современного общества.

Воспитательная работа в рамках реализации дисциплины как компонента образовательной программы основана на использовании аксиологического, культурно-исторического, системно-деятельностного и личностно ориентированного подхода с учетом основных принципов воспитания: гуманистической направленности, совместной деятельности участников образовательного процесса, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности и инклюзивности.

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Управление в социальной работе : учебник для вузов / ответственные редакторы Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01271-2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582709>
2. Управление персоналом в социальной работе : учебник для вузов / под редакцией М. В. Воронцовой. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 378 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13772-9. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588503>

б) дополнительная учебная литература:

1. Технология социальной работы : учебник и практикум для вузов / под редакцией

Е. Н. Приступы. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 465 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16449-7. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583329>

2. Оганян, К. М. Социальные технологии : учебник и практикум для вузов / К. М. Оганян. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 230 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08221-0. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584300>

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название	Эл.адрес	Режим доступа
Личный кабинет обучающегося ОЧУ ВО «МИП» (СДО на базе LMS Moodle)	https://sdo.mip.institute/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Платформа развития социальных и гражданских инициатив	https://dobro.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Ресурсный центр добровольчества «Мосволонтер»	https://mosvolonter.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	https://mintrud.gov.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Единая государственная информационная система социального обеспечения	https://egisso.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации	https://sfr.gov.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Единый портал государственных и муниципальных услуг	https://www.gosuslugi.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

8.3. Электронно-библиотечные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	https://urait.ru/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет

**Обеспечивает индивидуальным неограниченным доступом к электронным изданиям литературы, указанной в рабочей программе, в том числе в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.*

8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)

Название ПО	Характер ПО
Microsoft Windows 10 (операционная система)	лицензионное ПО
LibreOffice (офисное ПО)	свободно распространяемое ПО
Kaspersky Free (антивирусное ПО)	свободно распространяемое отечественное ПО
7-Zip (архиватор)	свободно распространяемое ПО (под лицензией GNU LGPL)
Яндекс Браузер (Интернет-браузер)	свободно распространяемое отечественное ПО
LiveDigital (платформа видеоконференцсвязи)	лицензионное отечественное ПО

**Состав подлежит обновлению (при необходимости)*

8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Национальная библиографическая база данных научного цитирования, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://www.elibrary.ru	Ресурс открытого доступа
Интернет-ресурс Российской Государственной Библиотеки	https://www.rsl.ru	Ресурс открытого доступа
Научная электронная библиотека (база научных статей) «КиберЛенинка»	https://cyberleninka.ru/	Ресурс открытого доступа
Некоммерческие интернет-версии справочно-правовой информационной системы КонсультантПлюс	https://www.consultant.ru/online/	Ресурс открытого доступа
Информационно-правовой портал справочно-правовой информационной системы Гарант	https://www.garant.ru	Ресурс открытого доступа

**Состав подлежит обновлению (при необходимости)*

8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
1	2	3	4	5	6	7
1	Б1.В.21 Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе	Аудитория 103 Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель: парта двухместная для обучающегося - 5 шт. (10 мест), рабочее место преподавателя (стол и	117105, Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Донской, шоссе Варшавское, дом 2, помещение 3/1; кадастровый номер 77:05:0001020:36 54; Этаж 1, помещение III, комната 4 (Аудитория	Аренда	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Московская Бизнес Академия» (АНО ДПО «МБА»), ИНН 9725034765,	Договор аренды нежилых помещений № 20-03/26 от 20.03.2026 в редакции Дополнительно го соглашения № 1 от 18.06.2026; срок аренды 11 месяцев, с 20.03.2026 по 19.02.2027; государственна

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
		стул) - 1 шт., стеллаж - 1 шт.; Оборудование и технические средства обучения: моноблок IRU Office 310K2 с доступом к сети «Интернет» - 1 шт., доска маркерная - 1 шт. Программное обеспечение: операционная система Windows 10, пакет офисных программ LibreOffice (свободная лицензия), антивирусная программа «Лаборатория Касперского», архиватор 7-Zip (свободная лицензия), Яндекс.Браузер (свободная лицензия), платформа видеоконференцсвязи LiveDigital	внутренний № 103; 23,0 кв.м.)		ОГРН 1207700285143	я регистрация договора аренды не требуется (пункт 2 статьи 651 ГК РФ)

9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

9.1. Виды контроля и оценочные средства

Виды контроля	Оценочное средство
Текущий контроль	опрос, тестирование, практико-ориентированные задания, доклад, реферат, эссе
Рубежный контроль	контрольная работа (вопросы, тесты, задания)
Промежуточный контроль	тестирование, практико-ориентированные задания

9.2. Перечень и характеристика оценочных средств

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания
2	Тестирование	Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.	Тестовые задания
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу, выполняется в письменном виде по предложенным вопросам	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания
4	Практические задания и кейсы	Частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельностью. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	практико-ориентированные задания, кейсы
5	Доклад	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.	темы докладов; критерии оценки
6	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	темы рефератов; критерии оценки
7	Эссе	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Выполняется индивидуально в письменной форме по выбранной теме.	темы эссе; критерии оценки

9.3. Формы текущего контроля по темам

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
1	Тема 1. Управление организацией социальной сферы	Миссия, цели, структура, процессы и уровни управления. Особенности управления услугами, в которых результат создается совместно с получателем. Полномочия, ответственность, профессиональная автономия и организационная культура.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-6
2	Тема 2. Качество услуг,	Стандарты и индивидуализация, доступность,	Опрос;	ПК-6

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
	ресурсы и профессиональная нагрузка	своевременность, безопасность и результативность услуги. Планирование кадров, времени и нагрузки, управление очередью и риском. Супервизия и психологическая безопасность как элементы качества.	тестирование; практико-ориентированное задание	
3	Тема 3. Архитектура межведомственного взаимодействия	Цель взаимодействия, правовые основания, субъекты, полномочия и границы ответственности. Регламент, соглашение, маршрут и матрица ролей. Принцип единого результата при сохранении компетенции каждой организации.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-6
4	Тема 4. Координационные совещания и конференции случая	Подготовка повестки, критерии включения участников, фасилитация и фиксация решений. Конференция случая, согласование цели, действий, сроков и ответственных. Участие получателя услуг и разрешение профессиональных разногласий.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-6
5	Тема 5. Информационный обмен и непрерывность маршрута	Минимально необходимый обмен данными, согласие и защищенные каналы. Направление, подтверждение приема, обратная связь и контроль точки передачи. Управление отказом, ожиданием, дублированием и потерей случая между организациями.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-6
6	Тема 6. Оценка взаимодействия и управление изменениями	Показатели своевременности, завершенности маршрута, согласованности решений и результата для получателя услуг. Анализ причин сбоев, цикл улучшения, пилотирование и масштабирование. Работа с сопротивлением организаций и конфликтом интересов.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-6

9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Опрос		
обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);	5	Отлично
обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);	4	Хорошо
обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);	3	Удовлетворительно
обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на	2	Неудовлетворительно

Критерии оценки	Баллы	Оценка
вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией (-ями).		
Тестирование		
Количество выполненных тестовых заданий		
90-100%	5	Отлично
74-89%	4	Хорошо
60-73%	3	Удовлетворительно
менее 60%	2	Неудовлетворительно
Контрольная работа		
показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, т.е. без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	5	Отлично
показан достаточный уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.	4	Хорошо
показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; - выполнено не менее половины работы или допущены в ней: а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов	3	Удовлетворительно
число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; - если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий	2	Неудовлетворительно
Практические задания, кейсы		
продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);	5	Отлично
грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	4	Хорошо
обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	3	Удовлетворительно
обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют	2	Неудовлетворительно
Доклад, реферат, эссе		
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной	5	Отлично

Критерии оценки	Баллы	Оценка
теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.		
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты	3	Удовлетворительно
Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем	2	Неудовлетворительно

9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме «экзамен». Обучающийся отвечает на вопросы и выполняет практико-ориентированное задание. Оцениваются управленческое проектирование процессов, распределение ролей, конференция случая, контроль маршрута и оценка межведомственного результата. Решение должно быть логичным, этически допустимым, соотнесенным с профессиональными полномочиями и подтвержденным понятиями дисциплины.

Результат промежуточной аттестации	Критерии оценки образовательных результатов
5, отлично	Ответ полный и точный; управленческое проектирование процессов, распределение ролей, конференция случая, контроль маршрута и оценка межведомственного результата выполнены самостоятельно, последовательно и с учетом ограничений случая; профессиональное решение доказательно и этически обосновано.
4, хорошо	Ответ в целом правильный; управленческое проектирование процессов, распределение ролей, конференция случая, контроль маршрута и оценка межведомственного результата выполнены по существу, но отдельные связи или ограничения раскрыты неполно; решение применимо и аргументировано.
3, удовлетворительно	Показано знание основных понятий; управленческое проектирование процессов, распределение ролей, конференция случая, контроль маршрута и оценка межведомственного результата выполнены частично, имеются неточности и требуется помощь в переносе знаний на ситуацию; критические ошибки безопасности отсутствуют.
2, неудовлетворительно	Основные понятия не раскрыты; управленческое проектирование процессов, распределение ролей, конференция случая, контроль маршрута и оценка межведомственного результата не выполнены или решение противоречит данным случая, профессиональным полномочиям либо требованиям безопасности и этики.

9.6. Критерии достижения результатов обучения

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
ПК-6.1.				
Знает	Не знает: методы социального прогнозирования и проектирования; структуру социального проекта и требования к его обоснованию; источники данных для прогнозирования в социальном обслуживании	Демонстрирует только частичные знания и понимает: методы социального прогнозирования и проектирования; структуру социального проекта и требования к его обоснованию; источники данных для прогнозирования потребности населения в социальном обслуживании	Демонстрирует знания и понимает: методы социального прогнозирования и проектирования; структуру социального проекта и требования к его обоснованию; источники данных для прогнозирования потребности населения в социальном обслуживании	Владеет полной системой знаний и понимает: методы социального прогнозирования и проектирования; структуру социального проекта и требования к его обоснованию; источники данных для прогнозирования потребности населения в социальном обслуживании
Умеет	Не умеет: прогнозировать потребность в социальном обслуживании на территории; разрабатывать проекты организации социального обслуживания и профилактической деятельности; обосновывать ресурсное обеспечение проекта	Демонстрирует только частичное умение: прогнозировать потребность в социальном обслуживании на территории; разрабатывать проекты организации социального обслуживания и профилактической деятельности; обосновывать ресурсное обеспечение проекта	Демонстрирует умение: прогнозировать потребность в социальном обслуживании на территории; разрабатывать проекты организации социального обслуживания и профилактической деятельности; обосновывать ресурсное обеспечение проекта	Умеет: прогнозировать потребность в социальном обслуживании на территории; разрабатывать проекты организации социального обслуживания и профилактической деятельности; обосновывать ресурсное обеспечение проекта
Владеет	Не владеет: методами социального прогнозирования и проектирования; навыками разработки проектной документации в социальной сфере; приемами обоснования эффективности проектных решений	Демонстрирует только частичное владение: методами социального прогнозирования и проектирования; навыками разработки проектной документации в социальной сфере; приемами обоснования эффективности проектных решений	Демонстрирует владение: методами социального прогнозирования и проектирования; навыками разработки проектной документации в социальной сфере; приемами обоснования эффективности проектных решений	Владеет в полной мере: методами социального прогнозирования и проектирования; навыками разработки проектной документации в социальной сфере; приемами обоснования эффективности проектных решений
ПК-6.2.				
Знает	Не знает: направления развития системы социального обслуживания и государственные программы в	Демонстрирует только частичные знания и понимает: направления развития системы социального обслуживания и	Демонстрирует знания и понимает: направления развития системы социального обслуживания и государственные	Владеет полной системой знаний и понимает: направления развития системы социального

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
	социальной сфере; критерии эффективности социального обслуживания; практики независимой оценки качества условий оказания услуг	государственные программы в социальной сфере; критерии эффективности социального обслуживания; практики независимой оценки качества условий оказания услуг	программы в социальной сфере; критерии эффективности социального обслуживания; практики независимой оценки качества условий оказания услуг	обслуживания и государственные программы в социальной сфере; критерии эффективности социального обслуживания; практики независимой оценки качества условий оказания услуг
Умеет	Не умеет: анализировать результативность форм действующих форм социального обслуживания; формулировать предложения по их развитию; оценивать ожидаемый эффект от предлагаемых изменений	Демонстрирует только частичное умение: анализировать результативность форм действующих форм социального обслуживания; формулировать предложения по их развитию; оценивать ожидаемый эффект от предлагаемых изменений	Демонстрирует умение: анализировать результативность форм действующих форм социального обслуживания; формулировать предложения по их развитию; оценивать ожидаемый эффект от предлагаемых изменений	Умеет: анализировать результативность форм действующих форм социального обслуживания; формулировать предложения по их развитию; оценивать ожидаемый эффект от предлагаемых изменений
Владеет	Не владеет: навыками подготовки предложений по развитию социального обслуживания; приемами анализа эффективности деятельности организации социального обслуживания; методами обоснования управленческих инициатив	Демонстрирует только частичное владение: навыками подготовки предложений по развитию социального обслуживания; приемами анализа эффективности деятельности организации социального обслуживания; методами обоснования управленческих инициатив	Демонстрирует владение: навыками подготовки предложений по развитию социального обслуживания; приемами анализа эффективности деятельности организации социального обслуживания; методами обоснования управленческих инициатив	Владеет в полной мере: навыками подготовки предложений по развитию социального обслуживания; приемами анализа эффективности деятельности организации социального обслуживания; методами обоснования управленческих инициатив
ПК-6.3.				
Знает	Не знает: факторы психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп; принципы построения профилактических и просветительских программ; методы оценки психологической безопасности среды	Демонстрирует только частичные знания и понимает: факторы психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп; принципы построения профилактических и просветительских программ; методы оценки	Демонстрирует знания и понимает: факторы психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп; принципы построения профилактических и просветительских программ; методы оценки	Владеет полной системой знаний и понимает: факторы психологического неблагополучия отдельных лиц и социальных групп; принципы построения профилактических и просветительских программ; методы оценки

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
		психологической безопасности среды	психологической безопасности среды	психологической безопасности среды
Умеет	Не умеет: разрабатывать программы повышения психологической защищенности и профилактики психологического неблагополучия; реализовывать просветительские и профилактические мероприятия; оценивать результаты профилактической работы	Демонстрирует только частичное умение: разрабатывать программы повышения психологической защищенности и профилактики психологического неблагополучия; реализовывать просветительские и профилактические мероприятия; оценивать результаты профилактической работы	Демонстрирует умение: разрабатывать программы повышения психологической защищенности и профилактики психологического неблагополучия; реализовывать просветительские и профилактические мероприятия; оценивать результаты профилактической работы	Умеет: разрабатывать программы повышения психологической защищенности и профилактики психологического неблагополучия; реализовывать просветительские и профилактические мероприятия; оценивать результаты профилактической работы
Владеет	Не владеет: навыками разработки и реализации профилактических психологических программ; приемами психологического просвещения населения; методами оценки результативности профилактических мероприятий	Демонстрирует только частичное владение: навыками разработки и реализации профилактических психологических программ; приемами психологического просвещения населения; методами оценки результативности профилактических мероприятий	Демонстрирует владение: навыками разработки и реализации профилактических психологических программ; приемами психологического просвещения населения; методами оценки результативности профилактических мероприятий	Владеет в полной мере: навыками разработки и реализации профилактических психологических программ; приемами психологического просвещения населения; методами оценки результативности профилактических мероприятий

9.7. Типовые контрольные задания

Примерные практико-ориентированные задания:

1. Директор комплексного центра социального обслуживания, где на обслуживании состоят 1200 получателей услуг, поставил задачу увеличить число обслуживаемых граждан на 15 % без расширения штата. Заведующие отделениями предлагают сократить время первичной оценки нуждаемости с 90 до 40 минут. За прошлый год в центр поступило 18 жалоб, 11 из них связаны с неточным определением объема услуг. Проанализируйте конфликт производительности и качества, сформулируйте цель центра по критериям SMART и предложите 3-4 управленческих показателя с ограничениями, которые не допустят снижения качества оценки.

2. В отделении работы с семьями два специалиста ведут по 32 случая, три специалиста

по 14 случаев при принятой в центре нагрузке 20 случаев. В очереди на прием 17 семей, из них 4 семьи с признаками угрозы безопасности детей ожидают более 10 рабочих дней. Специалисты с меньшей нагрузкой возражают против перераспределения, ссылаясь на специализацию по работе с детьми с инвалидностью. Подготовьте управленческое решение: расчет дефицита мощности отделения, перераспределение случаев с учетом специализации, правила приоритизации очереди по уровню риска и меры профилактики перегрузки специалистов, включая формат супервизии.

3. По данным комплексного центра социального обслуживания, число получателей социального обслуживания на дому старше 80 лет составило 336 человек в 2023 году, 368 в 2024 году и 400 в 2025 году. Эту группу получателей обслуживают 52 социальных работника, принятая нагрузка - 8 получателей на одного работника. Спрогнозируйте, исходя из сложившейся динамики, численность получателей на 2027 год, рассчитайте потребность в социальных работах, оцените ограничения такого прогноза и предложите руководству центра обоснованные управленческие решения.

4. Проект порядка межведомственного взаимодействия муниципального округа по работе с семьями, находящимися в социально опасном положении, одновременно называет ответственными за координацию центр социального обслуживания и орган опеки и попечительства. В проекте не установлены сроки передачи сведений и порядок оценки результатов, а поликлиника и центр занятости не включены в число участников, хотя 60 % таких семей нуждаются в их помощи. Постройте матрицу ролей RACI по пяти ключевым функциям маршрута, устраните разрыв и дублирование ответственности и предложите недостающие разделы документа.

5. На конференцию случая по семье Н. (мать и двое детей 4 и 9 лет, задолженность по оплате жилья 180 тыс. руб., у младшего ребенка задержка речевого развития) пришли 9 специалистов из пяти организаций, мать не приглашена. Через 50 минут обсуждение перешло в спор органа опеки и попечительства и центра социального обслуживания о том, чьи полномочия шире, решения не приняты. Составьте повестку повторной конференции с регламентом времени, определите состав участников и способ участия матери, предложите правила фасилитации и форму протокола решений (цель, действия, сроки, ответственные).

6. Центр социального обслуживания 3 марта направил в психоневрологический диспансер одиноко проживающую женщину 67 лет с признаками снижения памяти. Направление отправлено по электронной почте, подтверждение приема не поступило, статус направления в центре никто не проверял. 28 марта соседка сообщила, что женщина в диспансер не обращалась и перестала открывать дверь. Определите точку разрыва маршрута, укажите, какие сведения, по какому каналу и на каком основании следовало передать

партнеру, и перестройте маршрут с контрольными точками, сроками и ответственными.

7. По итогам года все организации - участники межведомственной программы помощи семьям выполнили плановые показатели: проведено 48 координационных совещаний, направлено 310 межведомственных запросов. При этом средний срок от выявления семьи до начала помощи вырос с 12 до 19 дней, а 27 % семей были повторно выявлены в течение года. Разделите используемые показатели на показатели процесса и результата, выявите вероятные причины роста срока с помощью диаграммы Исикавы или метода «пять почему» и предложите цикл улучшения с пилотированием на одной территории.

8. Руководство центра социального обслуживания планирует перейти от разрозненных направлений к модели ведущего куратора случая для 300 семей в год. Часть заведующих отделениями выступает против, опасаясь потери полномочий, а партнерская поликлиника не готова выделять специалиста на еженедельные совещания. Подготовьте предложение по развитию работы центра: обоснование и ожидаемые эффекты, анализ заинтересованных сторон, меры работы с сопротивлением и конфликтом интересов, план пилота и критерии решения о масштабировании.

Примерные вопросы к промежуточной аттестации:

1. Охарактеризуйте миссию и цели организации социального обслуживания и требования к их формулированию.

2. Раскройте организационную структуру, процессы и уровни управления организацией социального обслуживания.

3. Как особенности социальной услуги влияют на модель управления организацией?

4. Раскройте соотношение полномочий, ответственности и профессиональной автономии специалиста в организации социального обслуживания.

5. Раскройте роль организационной культуры в управлении организацией социальной сферы.

6. Раскройте характеристики качества социальной услуги: доступность, своевременность, безопасность и результативность.

7. Почему стандартизация процесса не должна исключать индивидуализацию помощи?

8. Объясните связь управления ресурсами, нагрузкой и качеством социальных услуг.

9. Охарактеризуйте методы прогнозирования потребности населения в социальном обслуживании и их использование при планировании кадров.

10. Какие управленческие решения снижают риск профессиональной перегрузки?

11. Раскройте функции супервизии и значение психологической безопасности команды для качества услуг.

12. Охарактеризуйте независимую оценку качества условий оказания услуг

организациями социального обслуживания и использование ее результатов для развития организации.

13. Раскройте правовые основания межведомственного взаимодействия при организации социального обслуживания и социального сопровождения.

14. Дайте определение межведомственного маршрута и сформулируйте требования к его проектированию.

15. Чем межведомственный регламент отличается от разового соглашения по случаю?

16. Как распределить ответственность без дублирования и провала функции?

17. Раскройте содержание принципа единого результата при сохранении компетенции каждой организации.

18. Раскройте порядок подготовки и проведения конференции случая.

19. Охарактеризуйте приемы фасилитации координационного совещания и правила работы ведущего.

20. Какие решения конференции случая должны быть отражены в протоколе?

21. Как обеспечить участие получателя услуг в конференции случая и разрешить профессиональные разногласия между специалистами?

22. Раскройте принцип минимально необходимого обмена сведениями о получателе услуг, требования к согласию и защищенным каналам передачи.

23. Опишите порядок направления получателя услуг в другую организацию, подтверждения приема и обратной связи.

24. Предложите способы управления отказом, ожиданием, дублированием и потерей случая между организациями.

25. Как измерить непрерывность маршрута с позиции получателя услуг?

26. Раскройте оценку межведомственного взаимодействия и цикл управленческого улучшения.

27. Как отличить единичную ошибку от системного дефекта взаимодействия?

28. Опишите порядок пилотирования и масштабирования организационных изменений в социальной сфере.

29. Раскройте причины сопротивления организаций изменениям, способы работы с ним и с конфликтом интересов.

30. Как подготовить обоснованное предложение по развитию межведомственного маршрута и оценить его ожидаемый эффект?

9.8. Примерный перечень тестовых заданий

Типы заданий	Время выполнения заданий (мин.)	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа	2	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором 2 вариантов ответа	3	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллом; если допущена 1 ошибки - 1 балл; более 1 ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание открытого типа на дополнение считается верным	4	Полный правильный ответ на задание оценивается 2 баллами; если допущены ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов
Задание закрытого типа на установление соответствия	6	Полное совпадение с верным ответом оценивается 3 балла; если допущена 1 ошибка - 2 балла, если допущены 2 ошибки - 1 балл, если допущены более 2 ошибок или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание закрытого типа (практико-ориентированные задания, кейсы)	5	Совпадение с верным ответом оценивается 5 баллов; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
ПК-6, задание 1	А) неотделимостью производства и потребления	Характеристика социальной услуги, согласно которой ее результат создается в момент взаимодействия специалиста с получателем и при его участии, в теории услуг называется: А) неотделимостью производства и потребления; Б) неосязаемостью результата для получателя; В) непостоянством качества обслуживания; Г) несохраняемостью услуги для будущего спроса
ПК-6, задание 2	Г) матричная структура	Тип организационной структуры, при котором специалисты отделения одновременно подчиняются заведующему отделением и руководителю межведомственного проекта: А) линейная структура; Б) функциональная структура; В) дивизиональная структура; Г) матричная структура
ПК-6, задание 3	В) подушевой норматив финансирования услуги	В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в стандарт социальной услуги включается: А) штатное расписание поставщика услуги; Б) должностные инструкции исполнителей услуги; В) подушевой норматив финансирования услуги; Г) график личного приема руководителем
ПК-6, задание 4	Б) поддерживающей	Функция супервизии, направленная на снижение профессионального стресса и поддержание мотивации специалиста, в модели А. Кадушина называется: А) административной; Б) поддерживающей; В) образовательной; Г) контролирующей
ПК-6, задание 5	А) комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав	Координацию деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории муниципального образования обеспечивает: А) комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав; Б) орган опеки и попечительства муниципального образования; В) подразделение по делам несовершеннолетних органа полиции; Г) центр социальной помощи семье и детям муниципалитета
ПК-6, задание 6	Г) работают на общую цель, не выходя за пределы своей компетенции	Принцип единого результата межведомственного взаимодействия предполагает, что участвующие организации:

		А) передают свои полномочия ведущему ведомству на время работы; Б) объединяют бюджеты и персонал для работы по общему маршруту; В) поочередно принимают решения на каждом этапе маршрута; Г) работают на общую цель, не выходя за пределы своей компетенции
ПК-6, задание 7	В) управлять ходом обсуждения, не навязывая решений	Основная задача фасилитатора координационного совещания состоит в том, чтобы: А) принять итоговое решение вместо участников совещания; Б) представить позицию ведомства, созвавшего совещание; В) управлять ходом обсуждения, не навязывая решений; Г) оценить профессиональную компетентность участников
ПК-6, задание 8	Б) сведения, нужные ему для выполнения своей части маршрута	Принцип минимально необходимого обмена сведениями о получателе услуг означает, что партнеру передаются: А) сведения из личного дела получателя в объеме запроса партнера; Б) сведения, нужные ему для выполнения своей части маршрута; В) сведения, которые специалист считает полезными для партнера; Г) обобщенные сведения о случае без указания нужд получателя
ПК-6, задание 9	А) единая система межведомственного электронного взаимодействия	Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая обмен сведениями между органами и организациями в электронной форме при предоставлении государственных и муниципальных услуг, называется: А) единая система межведомственного электронного взаимодействия; Б) единый портал государственных и муниципальных услуг (функций); В) единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА); Г) государственная автоматизированная система «Управление»
ПК-6, задание 10	Г) корректирующего воздействия	В цикле Деминга (PDCA) за этапом проверки результатов пилотного внедрения изменений следует этап: А) повторного планирования цикла; Б) выполнения запланированных мер; В) сбора исходных данных о процессе; Г) корректирующего воздействия
ПК-6, задание 11	А) объявление регионального конкурса грантов; Г) сокращение бюджетного финансирования отрасли	При SWOT-анализе комплексного центра социального обслуживания к внешним факторам следует отнести (выберите два верных ответа) А) объявление регионального конкурса грантов; Б) высокую квалификацию специалистов центра; В) устаревшее реабилитационное оборудование центра; Г) сокращение бюджетного финансирования отрасли
ПК-6, задание 12	Б) доброжелательность и вежливость работников; В) доступность услуг для граждан с инвалидностью	Общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются (выберите два верных ответа) А) укомплектованность организации штатными кадрами; Б) доброжелательность и вежливость работников; В) доступность услуг для граждан с инвалидностью; Г) выполнение государственного задания по объему
ПК-6, задание 13	В) приоритетный прием случаев с угрозой жизни и здоровью; Г) регулярный пересмотр уровня риска у ожидающих граждан	Управление очередью на получение социальных услуг с учетом риска предполагает (выберите два верных ответа) А) установление очередности по дате подачи заявления; Б) первоочередной прием граждан с готовым пакетом документов; В) приоритетный прием случаев с угрозой жизни и здоровью; Г) регулярный пересмотр уровня риска у ожидающих граждан
ПК-6, задание 14	А) перечень органов, осуществляющих взаимодействие; Б) порядок оценки результатов взаимодействия	Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ регламент межведомственного взаимодействия при организации социального обслуживания определяет (выберите два верных ответа)

		А) перечень органов, осуществляющих взаимодействие; Б) порядок оценки результатов взаимодействия; В) нормативы численности персонала участников; Г) тарифы на социальные услуги поставщиков
ПК-6, задание 15	А) срок передачи и способ подтверждения приема; В) ответственных за передачу и за прием случая	При проектировании межведомственного маршрута для каждой точки передачи случая необходимо определить (выберите два верных ответа) А) срок передачи и способ подтверждения приема; Б) численность персонала принимающей организации; В) ответственных за передачу и за прием случая; Г) порядок оплаты услуг принимающей организации
ПК-6, задание 16	Б) наличие полномочий или ресурсов для помощи по случаю; Г) участие в текущей работе с получателем услуг	Обоснованными критериями включения специалиста в состав участников конференции случая являются (выберите два верных ответа) А) должность не ниже руководителя структурного подразделения; Б) наличие полномочий или ресурсов для помощи по случаю; В) членство в общественном совете при организации; Г) участие в текущей работе с получателем услуг
ПК-6, задание 17	А) сосредоточение на интересах, а не на позициях; Г) опора на объективные критерии решения	Принципами метода принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри, применимого для разрешения профессиональных разногласий, являются (выберите два верных ответа) А) сосредоточение на интересах, а не на позициях; Б) заблаговременное определение нижней границы уступок; В) твердое отстаивание собственной исходной позиции; Г) опора на объективные критерии решения
ПК-6, задание 18	Б) получатель выбыл из одной службы и не дошел до другой; В) партнер отказал в приеме, а другая организация не подобрана	Признаками потери случая между организациями являются ситуации, когда (выберите два верных ответа) А) получатель оформил отказ от предложенных услуг; Б) получатель выбыл из одной службы и не дошел до другой; В) партнер отказал в приеме, а другая организация не подобрана; Г) получатель ожидает помощи в согласованный с партнером срок
ПК-6, задание 19	В) вовлечение представителей партнеров в разработку изменений; Г) разъяснение целей и ожидаемых результатов изменений	Обоснованными способами снижения сопротивления организаций-партнеров изменениям маршрута являются (выберите два верных ответа) А) направление партнерам готового порядка для исполнения; Б) усиление контроля за соблюдением партнерами новых процедур; В) вовлечение представителей партнеров в разработку изменений; Г) разъяснение целей и ожидаемых результатов изменений
ПК-6, задание 20	А) причинно-следственная диаграмма Исикавы; Б) последовательный анализ «пять почему»	Для выявления корневых причин повторяющихся сбоев межведомственного маршрута применяются (выберите два верных ответа) А) причинно-следственная диаграмма Исикавы; Б) последовательный анализ «пять почему»; В) экспертный прогноз по методу Дельфи; Г) анализ заинтересованных сторон по Менделю
ПК-6, задание 21	управляемости	Число подчиненных, которыми один руководитель способен эффективно руководить напрямую, называется нормой ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 22	делегирующие полномочий	Как называется передача руководителем подчиненному части задач и прав на принятие решений при сохранении за руководителем ответственности за итоговый результат? (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 23	экстраполяция	Метод прогнозирования, при котором выявленная за прошлые годы тенденция изменения числа получателей услуг переносится на плановый период, называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6,	психологическая безопасность	Разделяемое членами команды убеждение, что в ней можно без

задание 24		риска для себя признавать ошибки, задавать вопросы и высказывать несогласие, А. Эдмондсон обозначила термином ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 25	социальное сопровождение	Содействие в предоставлении реабилитационной, медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам, в Федеральном законе № 442-ФЗ называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 26	повестка	Перечень вопросов, подлежащих рассмотрению на совещании и заранее направляемый его участникам, называется ... дня (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 27	групповое мышление	Феномен, при котором стремление участников конференции случая к единодушию подавляет критическую оценку альтернатив, в работах И. Джаниса получил название ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 28	дублирование помощи	Как называется ситуация, при которой две организации одновременно оказывают получателю одинаковую помощь, не зная о действиях друг друга? (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 29	письменной	Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ передача информации о получателе социальных услуг другим лицам в его интересах допускается с согласия получателя или его законного представителя, данного в ... форме (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 30	размораживание	Первая стадия модели организационных изменений К. Левина, на которой у сотрудников формируется осознание необходимости изменений и ослабляется приверженность сложившимся практикам, называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-6, задание 31	1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б	Функция управления и ее содержание. Установите соответствие. 1) планирование; 2) организация; 3) мотивация; 4) контроль. Варианты: А) распределение задач, полномочий и ресурсов; Б) сопоставление фактических результатов с плановыми; В) определение целей и способов их достижения; Г) создание у работников побуждений к эффективному труду
ПК-6, задание 32	1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В	Основание власти руководителя (по Дж. Френчу и Б. Рейвену) и его проявление. Установите соответствие. 1) законная власть; 2) экспертная власть; 3) эталонная (референтная) власть; 4) власть вознаграждения. Варианты: А) стремление сотрудников подражать уважаемому руководителю; Б) право давать распоряжения в силу занимаемой должности; В) возможность назначить премию за достигнутый результат; Г) признание коллегами профессиональных знаний руководителя
ПК-6, задание 33	1-В; 2-Г; 3-А; 4-Б	Характеристика качества социальной услуги и показатель для ее оценки. Установите соответствие. 1) доступность; 2) своевременность; 3) безопасность; 4) результативность. Варианты: А) число инцидентов причинения вреда получателям при оказании услуг;

		Б) изменение показателей жизнедеятельности получателя после курса услуг; В) доля получателей, обслуженных без физических и информационных барьеров; Г) доля случаев, в которых услуга начата в установленный срок
ПК-6, задание 34	1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б	Роль в матрице ответственности RACI и ее содержание. Установите соответствие. 1) R; 2) A; 3) C; 4) I. Варианты: А) дает заключение до принятия решения; Б) получает сведения о принятом решении; В) утверждает результат и отвечает за него; Г) выполняет работу по функции
ПК-6, задание 35	1-Б; 2-В; 3-Г; 4-А	Участник межведомственного взаимодействия и его зона ответственности. Установите соответствие. 1) медицинская организация; 2) орган опеки и попечительства; 3) центр занятости населения; 4) образовательная организация. Варианты: А) обучение и психолого-педагогическая поддержка обучающихся; Б) диагностика, лечение и медицинская реабилитация; В) устройство и защита прав детей без попечения родителей; Г) содействие в поиске подходящей работы
ПК-6, задание 36	1-В; 2-Г; 3-Б; 4-А	Стиль поведения в конфликте (по К. Томасу и Р. Килманну) и его проявление на совещании. Установите соответствие. 1) соперничество; 2) сотрудничество; 3) компромисс; 4) избегание. Варианты: А) уход от обсуждения спорного вопроса; Б) взаимные частичные уступки ради быстрого соглашения; В) настаивание на своем решении без учета позиции коллег; Г) совместный поиск решения, учитывающего интересы сторон
ПК-6, задание 37	1-Г; 2-В; 3-Б; 4-А	Способ выработки группового решения и его характеристика. Установите соответствие. 1) консенсус; 2) голосование большинством; 3) мозговой штурм; 4) номинальная групповая техника. Варианты: А) индивидуальная запись идей с последующим их ранжированием; Б) выдвижение вариантов без их критики на первом этапе; В) решение принимается при поддержке более половины участников; Г) решение принимается, если никто из участников не возражает
ПК-6, задание 38	1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В	Категория персональных данных по Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и ее характеристика. Установите соответствие. 1) специальные категории персональных данных; 2) биометрические персональные данные; 3) персональные данные, разрешенные субъектом для распространения; 4) обезличенные персональные данные. Варианты: А) изображение лица, используемое для установления личности;

		Б) сведения о состоянии здоровья получателя услуг; В) сведения, принадлежность которых субъекту нельзя установить без дополнительной информации; Г) сведения, доступ неограниченного круга лиц к которым открыл сам субъект
ПК-6, задание 39	1-Г; 2-А; 3-Б; 4-В	Тип показателя оценки межведомственного взаимодействия и пример показателя. Установите соответствие. 1) показатель ресурсов; 2) показатель процесса; 3) непосредственный результат; 4) социальный эффект. Варианты: А) доля направлений, прием которых подтвержден в срок; Б) число получателей, прошедших все этапы маршрута; В) снижение доли повторных обращений по той же проблеме; Г) число специалистов, закрепленных за маршрутом
ПК-6, задание 40	1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б	Вид оценки организационных изменений по времени проведения и ее назначение. Установите соответствие. 1) предварительная оценка; 2) промежуточная оценка; 3) итоговая оценка; 4) отсроченная оценка. Варианты: А) проверка хода внедрения для корректировки плана; Б) проверка сохранения эффекта через год после завершения; В) прогноз ожидаемых эффектов до запуска изменений; Г) сопоставление достигнутых результатов с целями по окончании проекта
ПК-6, задание 41	Б) вернуть психологам право выбора методик в рамках стандартов	Директор комплексного центра социального обслуживания ввел правило: психологи согласовывают с ним выбор методики для каждой консультации. За два месяца срок начала работы по новым случаям вырос с 3 до 9 рабочих дней, двое из шести психологов подали заявления об увольнении. Какое управленческое решение наиболее обоснованно? А) ввести ежедневный отчет психологов о каждой проведенной встрече; Б) вернуть психологам право выбора методик в рамках стандартов; В) передать согласование методик заместителю директора центра; Г) сократить число консультаций на одного получателя услуг
ПК-6, задание 42	А) потребуется не менее пяти психологов	В отделении психосоциальной помощи работают 4 психолога, принятая в центре нагрузка составляет 20 активных случаев на специалиста. Ежемесячно поступает в среднем 30 новых случаев, средняя продолжительность работы по случаю 3 месяца, поток стабилен. Какой вывод о потребности в психологах верен? А) потребуется не менее пяти психологов; Б) достаточно имеющихся четырех психологов; В) достаточно двух психологов при таком потоке; Г) потребуется не менее шести психологов
ПК-6, задание 43	Г) снизить нагрузку и ввести регулярную групповую супервизию	В отделении срочной социальной помощи за полгода трое из восьми специалистов находились на длительном больничном, число жалоб получателей на грубость выросло вдвое, а специалисты на планерках говорят об усталости и равнодушии к клиентам. Фактическая нагрузка превышает принятую в центре на 30 %. Какое решение руководителя в первую очередь направлено на причину проблемы? А) провести служебную проверку по каждой жалобе получателей услуг; Б) ввести дисциплинарные взыскания за обоснованные жалобы; В) увеличить план обслуживания для восполнения потерь;

ПК-6, задание 44	В) соглашение о взаимодействии между организациями	Г) снизить нагрузку и ввести регулярную групповую супервизию Центр социального обслуживания и некоммерческая организация планируют организовать совместный прием семей с детьми с инвалидностью на базе центра, распределив помещения, график и обязанности сторон. Региональный регламент такой формат не предусматривает. Какой документ целесообразно оформить? А) приказ директора центра о порядке приема семей; Б) индивидуальную программу для каждой семьи отдельно; В) соглашение о взаимодействии между организациями; Г) договор о предоставлении социальных услуг
ПК-6, задание 45	Б) назначить ведущую организацию и куратора маршрута	В маршруте помощи выпускнику организации для детей-сирот участвуют центр социального обслуживания, центр занятости населения и поликлиника, каждая организация выполняет свои мероприятия плана. Через три месяца выяснилось, что выполнение плана в целом не контролирует никто: каждая организация считала, что это делает другая. Какую меру следует принять? А) передать исполнение маршрута одной организации; Б) назначить ведущую организацию и куратора маршрута; В) увеличить частоту отчетов каждой организации-участника; Г) включить в маршрут еще одну организацию-участника
ПК-6, задание 46	А) вовлечь мать в обсуждение фактов о безопасности детей	На конференции случая по семье с тремя детьми присутствует мать. Представитель органа опеки настаивает на подготовке иска об ограничении матери в родительских правах, психолог центра предлагает месяц интенсивной помощи семье. Непосредственной угрозы жизни детей не выявлено, за час обсуждения мать ни разу не спросили о ее видении ситуации, решение не принято. Какое действие ведущего наиболее соответствует технологии конференции случая? А) вовлечь мать в обсуждение фактов о безопасности детей; Б) принять решение большинством голосов присутствующих; В) поддержать позицию органа опеки как более полномочного; Г) отложить решение до рассмотрения иска в суде
ПК-6, задание 47	Г) случай закрыт до фактического начала помощи партнером	Специалист центра социального обслуживания с согласия матери направил ребенка с инвалидностью в реабилитационный центр. Реабилитационный центр подтвердил получение направления и сообщил, что курс начнется через четыре месяца. Специалист закрыл случай как переданный партнеру. Какая ошибка управления маршрутом допущена? А) подтверждение приема получено без визы руководителя; Б) ребенок направлен без предварительной конференции случая; В) в реабилитационный центр не направлено личное дело семьи; Г) случай закрыт до фактического начала помощи партнером
ПК-6, задание 48	В) перейти на защищенный канал с разграничением доступа	Специалисты школы, центра социального обслуживания и поликлиники договорились обсуждать общие случаи семей в групповом чате общедоступного мессенджера и пересылать туда фотографии заключений и справок. Какое решение соответствует требованиям к защите сведений о получателях услуг? А) удалять сообщения в чате после каждого обсуждения; Б) сократить состав чата до руководителей организаций; В) перейти на защищенный канал с разграничением доступа; Г) заменить фотографии справок их кратким пересказом
ПК-6, задание 49	Б) масштабировать поэтапно, создав в районах условия пилота	В одном районе области пилотировали новый порядок межведомственной помощи семьям: срок от выявления семьи до начала помощи сократился с 21 до 9 дней. Руководство планирует за месяц ввести порядок во всех 30 районах, где нет подготовленных специалистов и соглашений с партнерами. Какое решение наиболее обоснованно? А) ввести новый порядок одновременно во всех районах области; Б) масштабировать поэтапно, создав в районах условия пилота;

		В) продлить пилот в одном районе еще на год без расширения; Г) отказаться от расширения из-за различий между районами
ПК-6, задание 50	А) дефект системный, нужен анализ причин в процессе передачи	За квартал в 7 из 40 случаев направления семей в поликлинику терялись на этапе регистрации, и каждый раз руководитель делал замечание конкретному специалисту. Потери продолжаются, ошибаются разные специалисты. Какой вывод и действие наиболее обоснованы? А) дефект системный, нужен анализ причин в процессе передачи; Б) дефект случайный, достаточно усилить контроль исполнителей; В) дефект кадровый, нужно заменить работников регистратуры; Г) дефект вызван семьями, нужно сократить число направлений