Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Среднерусский институт управления – филиал
Факультет Государственного и муниципального управления
КАФЕДРА «Гражданского права и общеправовых дисциплин»

Мерку лов Павел Алекса ндрови ч

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=г.о. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"", CN=ИНН=575206486423, SN=Меркулов, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой «Гражданского права и общеправовых дисциплин»
Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.07.02 КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И СОЦИАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа
Профиль: «Социальная работа с различными группами население»
Квалификация: бакалавр
Форма обучения: заочная
Год набора: 2023

Орел, 2022 г.

Автор–составитель:
канд. пед. наук, доцент кафедры
«Гражданского права и
общеправовых дисциплин» Е.В. Мартынова

Заведующий кафедрой
«Гражданского права и
общеправовых дисциплин»
канд. юрид. наук, доцент Е.А. Мельник

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы. 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 6
3. Содержание и структура дисциплины. 7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 37
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 39
   6.1 Основная литература. 39
   6.2 Дополнительная литература. 40
   6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы. 40
   6.4 Нормативные правовые документы. 40
   6.5 Интернет-ресурсы. 41
   6.6 Иные источники 42
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 43

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

ПК-6 - способность к осуществлению профилактики обстоятельств, обусловливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.

ОПК ОС-6 - способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку их эффективности.

Этапы освоения компетенций

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенций	Наименование этапа компетенции
ПК-6	Способность к осуществлению профилактики обстоятельств, обусловливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	ПК-6.1	Способность к осуществлению профилактики обстоятельств, обусловливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи, с применением технологий и методов психосоциальной поддержки населения и технологий социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями
ОПК ОС-6	Способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку	ОПК ОС-6.1	Предоставлять социальные услуги населению и определять меры социальной поддержки с точки зрения их эффективности;

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенций	Наименование этапа компетенции
	их эффективности		проводить оценку и контроль качества оказания социальных услуг

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Результаты освоения компетенций

Таблица 2

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-6.1 ОПК ОС-6.1	**– сформированы знания:** - основные теоретические направления и концепции социального консультирования, описывающие разные методические и содержательные подходы к ее организации и осуществлению -основные понятия, категории и концепции консультативной деятельности, ее принципы и закономерности. - формы, уровни, методы, технологии консультативной работы, ее этапы. **– сформированы умения:** -применять направления и концепции социального консультирования; -организовывать и проводить консультативную деятельность в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения. **– сформированы навыки:** - владение терминологией и системой знаний по основам консультирования; - владения основными методами, технологиями консультативной работы с отдельными лицами и различными группами населения;

	- проведения консультационных и профилактических мероприятий с объектами социальной работы; -навыками к самостоятельной рефлексии и принятию ответственности за себя и других в процессе консультирования.

2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объем дисциплины

Таблица 3

Вид учебных занятий и самостоятельной работы		Объем дисциплины, час.									
		Всего	Семестр								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		14						14				
Лекционного типа (Л)		6						6				
Лабораторные работы (ЛР)												
Практического типа (ПЗ)		8						8				
Контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР):												
Контактная внеаудиторная работа, в том числе проводимая в электронной информационно-образовательной среде												
Самостоятельная работа обучающихся (СР) (всего):		121						121				
Промежуточная аттестация	**Форма**	экзамен						экзамен				
	Час.											
Общая трудоемкость (час/з.е.)		144/4						144/4				

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» изучается на 3 курсе в шестом семестре, общая трудоемкость дисциплины 4 з.е.

Дисциплина «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» относится к базовой части дисциплин (Б1.В.ДВ.07.02) подготовки бакалавров по направлению 39.03.02«Социальная работа».

Дисциплина «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» находится в тесной взаимосвязи со следующими дисциплинами:

Б1.О.30 Технология социальной работы;

Б1.В.11 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг;

Б1.В.14 Социальная реабилитация различных категорий населения;

Б3.01 Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы;

Б1.В.01 Психология социальной работы;

Б1.В.08 Социальная работа с людьми с ограниченными возможностями.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 14 часов, на самостоятельную работу – 121 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствие с учебным планом – экзамен.

3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л / ЭО, ДОТ	ЛР/ ЭО, ДОТ	ПЗ / ЭО, ДОТ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1.	Теоретические основы консультирования в социальной работе	15	2		0 0 0		13	О
Тема 2.	Социальное консультирование как вид социальной	15	2		0 0		13	О

	помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов							
Тема 3.	Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования	14	1		0		13	О, Д
Тема 4.	Этические и правовые аспекты консультирования	15	1		1		13	О
Тема 5.	Содержание и организация консультирования и социального сопровождения в социальной работе	14	0		1		13	О, Д
Тема 6.	Технологии индивидуальной социальной работы в области консультирования и социального сопровождения	15	0		1 1		14	О, Д
Тема 7.	Основы консультирования и социального сопровождения в различных направлениях.	15	0		1		14	О, Д
Тема 8.	Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании	16	0		2		14	О, Д
Тема	Организация	16	0		2		14	О, Т

9.	делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании и социальном сопровождении							
								экзамен
Всего:			**6**		**8**		**121**	

Примечание. Форма текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), выполнение заданий по кейсам (К), доклад (Д), экзамен (Э).

Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы консультирования в социальной работе.

Методология, методики, технологии консультирования в социальной работе. Принципы планирования, организации и осуществления консультационных услуг в социальной работе. Содержание консультационной услуги в социальной работе. Результат консультационной услуги. Сущность процесса консультирования в социальной работе. Субъекты и объекты консультирования в социальной работе.

Тема 2. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов.

Подходы к определению сущности консультирования – функциональный и профессиональный; по объекту воздействия - индивидуальное консультирование, по характеру и содержанию обсуждаемых и решаемых с клиентом проблем; групповое консультирование. Виды консультирования как медико-социальное, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, управленческое и другие. Вид социального консультирования - целевая установка клиента, Рефлексивное консультирование. Проектное консультирование. Технологическое консультирование. Прогностическое консультирование.

Тема 3. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования.

Функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике. Роли консультанта и клиента. Процесс взаимодействия консультанта и клиента в социальной работе. Определение

ответственности консультанта за проделанную работу в социальной работе. Профессионально-этические принципы деятельности консультанта в социальной работе.

Тема 4. Этические и правовые аспекты консультирования.

Этика, мораль, право. Взаимодействие этики и права. Этика и консультирование. Кодексы профессиональной этики и стандарты практической работы. Ограниченность этических кодексов. Противоречия в этических кодексах. Принятие этически верных решений. Обучение консультантов принятию решений в ситуации этического выбора.

Тема 5. Содержание и организация консультирования и социального сопровождения в социальной работе.

Этапы социального консультирования и социального сопровождения. Основные стратегии работы с клиентом, используемые консультантами в социальной работе. Методы работы консультантов в социальной работе. Определение консультационного проекта в социальной работе. Формы договоров на оказание консультационных услуг в социальной работе. Технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.

Тема 6. Технологии индивидуальной социальной работы в области консультирования и социального сопровождения.

Оценка реальной ситуации, осознание целей и задач клиента, активное социальное действие, поиск и нахождение личностных недостатков и слабостей клиента, разработка плана действий, определение стратегий конкретных действий, приведение в действие стратегии, корректирование плана. Подготовка и поддержка клиента.

Тема 7. Основы консультирования и социального сопровождения в различных направлениях.

Технологии консультирования и социального сопровождения с различными группами населения: молодежь, пожилые граждане, безработные. Методы и приемы социального консультирования. Основные направления консультативной деятельности: социальное консультирование безработной молодежи, социальное консультирование пожилых людей, социальное консультирование многодетных семей.

Тема 8. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании.

Связующие процессы в управлении социальной работой. Понятие, виды коммуникаций. Примеры обмена информацией в организации при консультировании. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы. Межличностные и организационные коммуникации при консультировании.

Совершенство коммуникаций в организациях. Коммуникации в социальной работе при реализации консультирования. Установление взаимопонимания при консультировании. Изучение проблемы и ожидаемых результатов при консультировании. Определение целей оказания социальной помощи в ходе консультирования.

Тема 9. Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании и социальном сопровождении.

Подготовка и оформление управленческих документов при реализации социального консультирования. Распорядительные и организационные документы. Информационно-справочные документы. Организация работы с документами при социальном консультировании.

4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа: опрос;

– при проведении практических занятий: опрос, тестирование; доклад;

– при контроле результатов самостоятельной работы студентов: проверка выполненной курсовой работы.

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен по дисциплине «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» проводится в форме устного ответа.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме:

Тема 1. Теоретические основы консультирования в социальной работе.

1. Методология, методики, технологии консультирования в социальной работе.

2. Принципы планирования, организации и осуществления консультационных услуг в социальной работе.
3. Содержание консультационной услуги в социальной работе. Результат консультационной услуги.
4. Сущность процесса консультирования в социальной работе. Субъекты и объекты консультирования в социальной работе.

Тема 2. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов.
1. Подходы к определению сущности консультирования.
2. Вид социального консультирования - целевая установка клиента,

Тема 3. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования.
1. Функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике.
2. Роли консультанта и клиента.
3. Процесс взаимодействия консультанта и клиента в социальной работе.
4. Профессионально-этические принципы деятельности консультанта в социальной работе.

Тема 4. Этические и правовые аспекты консультирования.
1. Этика, мораль, право. Взаимодействие этики и права.
2. Этика и консультирование. Кодексы профессиональной этики и стандарты практической работы.
3. Ограниченность этических кодексов. Противоречия в этических кодексах.
4. Принятие этически верных решений. Обучение консультантов принятию решений в ситуации этического выбора.

Тема 5. Содержание и организация консультирования и социального сопровождения в социальной работе.
1. Этапы социального консультирования и социального сопровождения.
2. Основные стратегии работы с клиентом, используемые консультантами в социальной работе.
3. Методы работы консультантов в социальной работе.
4. Формы договоров на оказание консультационных услуг в социальной работе.

Тема 6. Технологии индивидуальной социальной работы в области консультирования и социального сопровождения.
1. Оценка реальной ситуации.
2. Осознание целей и задач клиента, активное социальное действие.

3. Поиск и нахождение личностных недостатков и слабостей клиента, разработка плана действий, определение стратегий конкретных действий, приведение в действие стратегии, корректирование плана.
4. Подготовка и поддержка клиента.

Тема 7. Основы консультирования и социального сопровождения в различных направлениях.

1. Технологии консультирования и социального сопровождения с различными группами населения: молодежь, пожилые граждане, безработные.
2. Методы и приемы социального консультирования.
3. Основные направления консультативной деятельности: социальное консультирование безработной молодежи, социальное консультирование пожилых людей, социальное консультирование многодетных семей.

Тема 8. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании.

1. Связующие процессы в управлении социальной работой. Понятие, виды коммуникаций.
2. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы.
3. Коммуникации в социальной работе при реализации консультирования.
4. Установление взаимопонимания при консультировании.

Тема 9. Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании и социальном сопровождении.

1. Подготовка и оформление управленческих документов при реализации социального консультирования.
2. Распорядительные и организационные документы.
3. Информационно-справочные документы.
4. Организация работы с документами при социальном консультировании.

Типовые тестовые задания

1. В чем состоит назначение консультирования?

а) в оказании клиенту помощи в решении управленческих и экономических задач;

б) в принятии за клиента управленческих решений;

в) в собеседовании с клиентом по различным вопросам;

г) в разрешении неблагоприятных управленческих ситуаций.

2. Характерной чертой управленческого консультирования является:

а) эффективность;

б) неопределенность;

в) независимость;

г) компетентность.

3. Сколько подходов существует к определению понятия «консультирование?»

а) один;

б) два;

в) три;

г) четыре.

4. Консультирование с позиций функционального подхода - это:

а) четкое выполнение консультантом всех работ по договору с клиентом; б) любая форма оказания помощи клиенту;

в) приход консультанта на объект консультирования;

г) выполнение всех функций менеджмента в консультационной организации.

***5. Консультирование с позиций профессионального подхода - это**:*

а) консультативная служба, работающая по договору на оказание консультационных услуг;

б) союз профессионалов-консультантов;

в) общество независимых экспертов; г) фирма, работающая в сфере услуг.

6. Управленческое консультирование - это понятие:

а) плановой экономики;

б) экономики переходного периода;

в) рыночной экономики;

г) нестабильно развивающейся экономики.

7. В современной рыночного экономике консультирование представляет собой:

а) отрасль инфраструктуры;

б) область деятельности;

в) сферу действий;

г) направление развития.

8. Предметом консультирования являются:

а) экономика;

б) управление;

в) экономика и управление;

г) методы внедрения экономических и управленческих знаний в практику хозяйственных структур.

9. Основной задачей консультирования являются:

а) оказание профессиональной помощи и дача советов по вопросам экономики и управления;

б) обучение клиента;

в) спасение клиента от банкротства;

г) управление клиентом.

10. Основной целью обращения к консультантам государственных предприятий является:

а) реформирование государственной структуры;

б) перенесение опыта управления частными фирмами в государственный сектор;

в) улучшение ситуации; необходимость в советах и помощи;

г) решение инновационных задач в системе управления государственными структурами.

11. Управленческое консультирование предполагает:

а) оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе;

б) постоянное сотрудничество с клиентом;

в) аудит деятельности клиента; г) управление клиентом.

12. Компании привлекают консультантов по управлению для:

а) уменьшения или ликвидации неопределенности на разных стадиях процесса подготовки принятия и реализации управленческих решений;

б) повышения квалификации персонала компании;

в) проведения налоговой проверки;

г) проведения аудиторской проверки.

13. К консалтингу следует относиться:

а) как к искусству;

б) как к науке;

в) как к ремеслу;

г) как к помощи, оказываемой профессионалами.

14. Этические стандарты консультирования:

а) регламентированы этическими установками кодексов профессионального поведения консультантов;

б) определяются только внутренним воспитанием, нормами поведения, этикой консультанта;

в) не существуют никаких;

г) определяются зарубежными консалтинговыми ассоциациями.

15. Профессиональные ассоциации консультантов, существующие в России, называются:

а) АКЭУ, АКУОР, НГПК;

б) ФЕАКО, СБТ, ЮНИКОН;

в) ЕВРОКОНСАЛТ, НТТМ, АКЭУ;

г) АКУОР, СПбБИЗНЕС УКРКОНСАЛТ.

16. Могут ли консультанты или другие сотрудники консультационной компании приобретать акции компаний, которые являлись их клиентами?

а) да;

б) нет;

в) возможно;

г) иногда.

17. Управленческое консультирование связано со следующими видами профессиональных услуг:

а) торговля, рекрутмент, логистика;

б) юридические услуги, аудит, инжиниринг;

в) обеспечение информационными технологиями, издательское дело, реклама; г) инжиниринг, бенчмаркинг, аутсорсинг.

18. Под «смежными» по отношению к услугам по управленческому консультированию понимают услуги:

а) предоставляемые фирмами-конкурентами, отличные от услуг данной консультационной компании;

б) граница между которыми и услугами по управленческому консультированию размыта и нельзя точно установить, относятся эти услуги к управленческим или нет;

в) по сопровождению деятельности компании-клиента после оказания услуг по управленческому консультированию;

г) оказываемые перед началом реализации консультационного проекта.

19. «Смежными» услугами по отношению к услугам по управленческому консультированию являются:

а) юридические услуги, рекрутментские услуги, аудиторские услуги;

б) юридические услуги, рекламные услуги, налоговые услуги;

в) транспортные услуги, рекрутментские услуги, pr-услуги;

г) туристические услуги, финансовые услуги, банковские услуги.

20. Консультационные услуги оказываются в следующих формах:

а) разовые консультации, отчеты, обзоры;

б) отчеты, репрезентации, проекты;

в) справки, проекты, программы;

г) разовые консультации, проекты, обзоры.

21. Процесс консультирования:

а) совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации;

б) процесс ведения переговоров консультанта и клиента о необходимом сотрудничестве;

в) вид профессиональной деятельности людей по организации процессов достижения системы целей, принимаемых и реализуемых с использованием научных подходов, концепции управления и человеческого фактора;

г) совместная деятельность трех партнеров: консультанта, дилера, клиента.

22. Кто является субъектом консультирования?

а) клиенты;

б) внешние консультанты;

в) внутренние консультанты;

г) западные консультанты.

23. Объектами консультирования могут являться:

а) частные и государственные предприятия;

б) зарубежная консультационная организация;

в) отечественная консультационная организация;

г) ассоциация консультантов.

24. Консультант - это:

а) аудитор;

б) советник, не обладающий властью принятия решения, рекомендующий как поступать в данной конкретной ситуации;

в) специалист, имеющий управленческое образование;

г) специалист, имеющий экономическое образование.

25. Отличительной чертой консультанта от менеджера отличает:

а) широкий кругозор;

б) ораторские навыки;

в) независимый взгляд на компанию со стороны;

г) умение принимать решения.

26. Эффективный консультант должен:

а) жестко критиковать своих конкурентов с целью завоевания клиента; б) владеть педагогикой и риторикой;

в) выполнять все требования руководителя компании-клиента, подчиняться им;

г) обладать навыками системного подхода к решению проблем.

27. Одиночный консультант - это:

а) консультант без образования юридического лица;

б) одинокий человек;

в) индивидуалист;

г) консультант штата консультационной компании, всегда работающий над проектами в одиночку.

28. Условием оказания консультационной помощи является:

а) взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах;

б) желание консультанта;

в) желание клиента;

г) директивное предписание.

***29. Основным фактором производства консультационных услуг является**:*

а) интеллектуальный капитал;

б) ораторское искусство;

в) гибкость и легкая адаптивность;

г) знание иностранных языков.

30. Логика процесса консультирования состоит в последовательности осуществления:

а) этапа, фазы, стадии;

б) стадии, этапа, процедуры;

в) фазы, стадии, процедуры;

г) процедуры, стадии, этапа.

31. Сколько стадий входит в процесс консультирования?

а) 3;
б) 5;
в) 2;
г) 4.

32. Чем по отношению к процессу консультирования является планирование действий консультанта?

а) фазой процесса консультирования;
б) этапом процесса консультирования;
в) стадией процесса консультирования;
г) процедурой процесса консультирования.

33. Сколько этапов входит в процесс консультирования?

а) 5;
б) 3;
в) 4;
г) 2.

34. Сколько фаз входит в процесс консультирования?

а) 3;
б) 2;
в) 5;
г) 6.

35. В фазу процесса консультирования «Диагноз» входят:

а) первый контакт с клиентом;
б) обучение клиента;
в) детальное изучение проблемы;
г) выработка решения.

36. В фазу процесса консультирования «Подготовка» входят:

а) обнаружение фактов;
б) выработка решений;
в) контракт на консультирование;
г) конечный отчет.

37. В фазу процесса консультирования «Внедрение» входят:

а) планирование задания;
б) оценка альтернативных вариантов;
в) корректировка предложений;
г) обучение клиента.

38. В фазу процесса консультирования «Завершение» входят:

а) конечный отчет;
б) анализ и синтез фактов;
в) планирование задания;
г) первый контакт с клиентом.

39. В фазу процесса консультирования «Планирование действий» входят:

а) предложения клиенту относительно задания;
б) оценка альтернативных вариантов;
в) корректировка предложений;

г) выработка решений.

40. Знания, опыт, информация, независимость, объективность - это:

а) признаки объектов консультирования;

б) признаки субъектов консультирования;

в) свойства консультационного процесса;

г) составные части консультационной помощи.

41. Клиент обязательно участвует в следующих видах деятельности по консультированию:

а) сбор данных и приведение их в форму, удобную для консультанта;

б) интервьюирование вышестоящих органов о состоянии компании при диагностике проблемы;

в) обучение консультанта в процессе консультирования;

г) подготовка консультационного отчета.

42. Внешние консультанты - это:

а) независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующего договора;

б) специалисты по экономике и управлению, занятые в штате той или иной организации;

в) ни один из ответов не является верным;

г) сотрудники внешних учреждений.

43. Где могут работать внешние консультанты*?*

а) в консультирующей организации;

б) в организации-клиенте;

в) в научно-исследовательском институте;

г) в ассоциации консультантов.

44. Где работают внутренние консультанты?

а) в консультирующей организации;

б) в организации-клиенте;

в) в научно-исследовательском институте;

г) в ассоциации консультантов.

45. Что представляют собой экспертное, процессное и обучающее консультирование?

а) предмет консультирования;

в) виды консультирования;

г) объекты консультирования.

46. Необходим ли контроль клиента за работой консультанта и способствует ли он эффективности сотрудничества!

а) да;

б) нет;

в) не всегда;

г) не знаю.

47. Выберите соответствующие каждому пункту правильные утверждения:

1. внешний консультант;

2. внутренний консультант;

а) получает постоянную заработную плату в компании;

б) гонорар выплачивается за конкретный проект;

в) составляет «штабную» подсистему компании;

г) оказывает услуги па основании договора;

д) оказывает консультационные услуги.

48. Основным преимуществом внешнего консультирования является:

а) консультант всегда «под рукой» у руководителя;

б) использование стандартных, унифицированных схем и методик консультирования;

в) владение большим количеством информации для проведения аналитических работ в определенной области;

г) знание внешней среды.

49. В каком отношении друг к другу могут находиться внешние и внутренние консультанты?

а) соподчинения;

б) сотрудничества;

в) ни в каком;

г) не знаю.

50. Основным недостатком внутреннего консультирования является:

а) консультанты не имеют опыта работы в других отраслях;

б) наличие слишком большого объема информации о внутренних процессах организации;

в) подчинение внутренних консультантов внешним;

г) нежелание перенимать опыт.

51. Что такое процессное консультирование?

а) самостоятельная работа консультанта;

б) процесс написания консультантом итогового отчета;

в) взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач;

г) самостоятельная работа клиента.

52. Экспертное консультирование - это:

а) сбор консультантом информации о клиенте;

б) экспертиза состояния клиента, выдача ему результативных рекомендаций и их внедрение;

в) научное обоснование консультантом деятельности клиента;

г) приглашение эксперта.

53. Процессное консультирование исходит из преимуществ работы

а) в команде на основе доверительных отношений;

б) в одиночку без вмешательства со стороны клиента;

в) с открытым обменом мнениями о проблеме;

г) в результате которой компания-клиент получает сиюминутный результат.

54. Выберите, какие из приведенных характеристик относятся к процессному консультированию:

а) честный и открытый обмен мнениями;

б) независимость;

в) профессионализм;

г) единство консультанта и клиента в понимании сущности и причин возникшей проблемы.

55. К методам обеспечения взаимодействия с клиентом во время процессного консультирования относятся:

а) организационная диагностика;

б) организационная культура;

в) организационные интервенции;

г) организационное поведение.

56. Организационные интервенции - это:

а) процесс поглощения и слияния компаний;

б) мероприятия, призванные внести в деятельность компании клиента позитивные изменения и закрепить их;

в) происки конкурентов, «шпионство» в компании.

57. Обучающее консультирование предполагает:

а) обучение сотрудников компании-клиента новым методам работы в изменившихся условиях функционирования организации;

б) обучение сотрудников компании-клиента методам консультирования, ознакомление их с основными методиками работы с себе подобными;

в) написание консультантом серии учебных пособий на примере компании- клиента;

г) проведение аудиторных занятий.

58. К методам обучающего консультирования относятся:

а) метод SWOT-анализа;

б) проведение деловых имитационных игр, тренингов, ситуационных кейсов для сотрудников компании-клиента;

в) рекламная кампания по распространению учебной литературы по менеджменту, экономике и маркетингу среди сотрудников компании-клиента;

г) экспертная оценка.

59. Выберите соответствующую каждому понятию характеристику:

1. Обучающее консультирование
2. Экспертное консультирование;
3. Процессное консультирование;

а) устные консультации в режиме «вопрос-ответ»;

б) обучение методикам и инструментарию решения задач;

в) участие, вмешательство в процесс принятия решений;

г) полное погружение участников в проблематику;

д) экспресс-анализ ситуации.

60. Выберите соответствующую каждому понятию характеристику: Признаки управленческого консультирования (УК)

1. По радикальности
2. По целям
3. По видам решаемых задач типы УК

а) «Революционное» У К
б) Оперативное УК
в) Целевое УК
г) «Косметическое» УК
д) Стратегическое УК
е) Многоцелевое УК
ж) «Обыденное» УК

61. Ролевая природа консультанта зависит от:

а) социального происхождения консультанта;
б) профиля консультанта;
в) личностных качеств консультанта;
г) ожиданий компании-клиента;
д) сложившейся в компании ситуации.

62. Выберите соответствующее каждому пункту правильное утверждение:

1. Консультант по ресурсам А Б В
2. Консультант по процессу А Б В

А. Сотрудничество с ним ограничивается со стороны клиента предоставлением консультанту всей информации, обсуждением достигнутых результатов, просьбой о дальнейшем сотрудничестве.

Б. Действует как фактор изменений, пытается научить организацию саму решать возникающие проблемы, знакомя ее с организационными процессами, методами вмешательства.

В. Помогает клиенту своим опытом, диагностикой проблем, обучением персонала.

63. Может ли консультант играть одновременно несколько ролей?

а) да;
б) нет;
в) иногда;
г) по ситуации.

64. Выберите, какие из перечисленных ролей может играть консультант:

а) эксперт;
б) начальник;
в) агитатор;
г) помощник;
д) преподаватель;
е) ученик;
ж) подчиненный;

з) посредник;

и) стратег.

65. Какая из ролей является основной ролью консультанта:

а) преподаватель;

б) коллега;

в) эксперт;

г) стратег.

66. На вопрос «Что делать?» отвечают консультанты, играющие роль:

а) экспертную;

б) процессную;

в) на сцене театра в пьесе по роману Н. Г. Чернышевского;

г) это не их вопрос.

67. Выберите соответствующую каждому понятию характеристику:

1. Консультант-агитатор
2. Консультант-стратег
3. Консультант-преподаватель
4. Консультант-посредник

а) организация периодического или постоянного инструктажа в пределах «системы клиента»;

б) пытается повлиять на клиента путем «защиты» системы нововведений;

в) выступает «буфером» между руководством фирмы и сотрудниками;

г) подсказывает дополнительные варианты, которые могут быть упущены руководством при обсуждении проблемы.

68. Выбор консультанта руководством российского предприятия осуществляется следующим путем:

а) обращение к любым консультантам на основе интуитивной потребности в помощи при решении своих проблем;

б) завязывание контактов с консультирующими организациями, например, на конференциях, семинарах;

в) на основе стандартных, единых для всех, процедур отбора консультантов международных организаций, таких как европейский союз (ее), европейский банк реконструкции и развития (ебрр);

г) по знакомству.

69. При окончательном выборе консультанта клиентом учитываются:

а) стоимость оказываемых услуг;

б) технические (содержательные) предложения консультантов;

в) наличие у консультирующей организации оборудованного офиса, предоставляющего благоприятные условия для выполнения консультационного проекта;

г) имидж консультанта.

70. Что представляет собой «экспериментальное» задание консультанту?

а) экспериментальная апробация всех возможных вариантов решения проблемы в организации;

б) предоставление консультанту незначительного задания, не требующего его вмешательства в деятельность организации, для окончательной оценки возможности сотрудничества с ним;

в) это консультационный проект, выполняемый консультантом первый раз в жизни.

71. Оплата оказания консультационных услуг консультантом клиенту осуществляется на основании:

а) договора;

б) устного соглашения между консультантом и клиентом;

в) общегосударственного прейскуранта цен на консультационные услуги;

г) результата.

72. Повременная оплата - это:

а) оплата определенного количества времени, независимо от того, сколько времени на работу затрачивает консультант;

б) оплата, определяемая как процент от стоимости объекта консультирования и результата консультирования;

в) оплата, осуществляемая на основе расчета количества рабочего времени, затраченного на выполнение консультационного проекта;

г) время оплаты услуги.

73. Фиксированная оплата - это:

а) оплата, основанная на ценах аналогичных проектов данной или другой консультационной компании;

б) оплата, определяемая как процент от стоимости объекта консультирования и результата консультирования;

в) оплата определенного количества времени, независимо от того, сколько времени на работу закачивает консультант;

г) законодательно зафиксированная оплата.

74. Оплата работы консультанта:

а) является заработной платой консультанта;

б) является платой, которая идет на содержание консультационной компании, ее прибыль и налоги;

в) соответствует денежному эффекту, полученному компанией клиентом в результате внедрения предложений консультанта;

г) гарантирована консультанту в любом случае.

75. Оплата работы консультанта включает:

а) затраты на аренду помещений;

б) затраты на управленческий и технический персонал; в) прибыль консультационной компании;

г) налоги;

д) затраты на оборудование.

76. Гонорары консультантов за оказание консультационных услуг:

а) универсальны для всех консультантов и представляют собой среднестатистические величины;

б) зависят от уникальности квалификации консультантов, стоимости и значимости консультационного проекта;

в) определяются стажем работы консультанта в данной области;

г) зависят от случая.

77. Иностранные консультационные компании, работающие в России, устанавливают цены:

а) на уровне, принятом в их странах;

б) на уровне, определяемом путем наведения информации о финансовом состоянии клиента;

в) на уровне средних цен российских консультационных компаний;

г) по-разному.

78. Цена на консультационные услуги как процент от стоимости объекта консультирования применяется на следующие виды услуг:

а) оценка имущества;

б) проведение рекламной кампании;

в) составление контрактов;

г) привлечение инвестиций.

79. Может ли договор на оказание консультационных услуг содержать частичную предоплату?

а) да;

б) нет;

в) в определенных договорах;

г) не знаю.

80. Какой вид оплаты является самым противоречивым?

а) фиксированная оплата;

б) повременная оплата;

в) оплата, зависящая от результата;

г) комбинированная оплата.

81. Эффективность консультационных услуг определяется:

а) объемом затрачиваемых средств в процессе консультирования;

б) рассчитываемым экономическим эффектом, полученным в результате внедрения рекомендаций консультанта в компании-клиенте;

в) выявлением реальных положительных изменений в компании-клиенте;

г) желанием консультанта.

82. Оценка эффективности консультационной деятельности осуществляется:

а) по реальным изменениям в организации-клиенте;

б) по затратам организации-клиента на услуги консультанта;

в) по затратам организации-клиента на обучение своего персонала;

г) по прогнозам консультанта.

83. Эффективность работы консультанта рассчитывается как:

а) разница между финансовыми показателями за месяц до внедрения проекта и через месяц после завершения внедрения проекта;

б) количество рабочего времени, затраченного на выполнение проекта; в) отношение полученной прибыли компанией-клиентом к затраченным на процесс консультирования средствам;

г) разница между доходами и расходами консультанта.

84. Вероятность успеха выполнения консультационного проекта увеличивается в случае:

а) отстранения клиента от участия в процессе консультирования с целью исключения возможных проблем, мешающих в работе;

б) сдачи консультантом множества формальных текущих и заключительных отчетов клиенту;

в) вовлечения клиента в процесс решения проблем и общения консультанта с ним.

85. Улучшения конкурентоспособности российских консультационных компаний можно достичь за счет:

а) изменения нормативно-законодательной базы;

б) налаживания обширных международных связей;

в) «копирования» шаблонов, методов работы зарубежных компаний;

г) повышения качества работы.

86. Оценка качества работы консультанта осуществляется:

а) установлением того, как каждое подразделение компании-клиента справляется с внедрением изменений, процедур и достигает своих целей;

б) по принципу «чем меньше затрачено средств на консультирование и чем больше написано отчетов, тем лучше»;

в) с учетом уже имеющихся отзывов бывших клиентов о консультанте; г) на глазок.

87. Выберите неправильное утверждение:

а) «повышению эффективности работы клиента способствует высокий профессионализм и опыт консультанта»;

б) «эффективная работа консультанта содействует профессионализму и компетентности клиента»;

в) «квалифицированный консультант - успешный консультант»;

г) «известны три стадии процесса консультирования».

88. Контроль выполнения консультационного проекта осуществляется:

а) клиентом;

б) консультантом;

в) и клиентом, и консультантом;

г) не осуществляется вообще.

89. От какого вида консультационных проектов эффект очевиден незамедлительно?

а) изменение организационной структуры управления компании;

б) исследование отдельных аспектов качества выпускаемой компанией продукции;

в) разъяснение сотрудникам необходимости ликвидации личных антипатий в коллективе;

г) реструктуризация бизнеса.

90. Эффективность любого подхода консультирования зависит от:

а) целей разрешения конкретной проблемы;

б) применяемых консультантом методов консультирования;

в) восприятия методов консультирования клиентами;

г) желания консультанта.

Вопросы для контроля самостоятельной работы:

Тема 1. Теоретические основы консультирования в социальной работе.

1. Характеристика современного консалтинга: направления, тенденции, перспективы.
2. Методология, методики, технологии консультирования в социальной работе.
3. Принципы планирования, организации и осуществления консалтинговых услуг в социальной работе.
4. Содержание консультационной услуги в социальной работе

Тема 2. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов.

1. Подходы к определению сущности консультирования.
2. Виды консультирования.
3. Принципы организации социального консультирования.
4. Принципы осуществления социального консультирования.
5. Принципы проведения любой консультации.
6. Принципы эффективной организации и осуществления процесса социального консультирования

Тема 3. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования.

1. Перечислите функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике.
2. Каковы роли консультанта и клиента.
3. Определение ответственности консультанта за проделанную работу в социальной работе.
4. Перечислите профессионально-этические принципы деятельности консультанта в социальной работе.

Тема 4. Этические и правовые аспекты консультирования.

1. Перечислите основные компоненты и детерминанты профессионально-этических систем и кодексов.
2. Что относится к этическим и правовым аспектам консультирования?
3. Каково место и роль профессионально-этической системы при проведении консультирования?

Тема 5. Содержание и организация консультирования и социального сопровождения в социальной работе.

1.Назовите отличительные особенности социального консультирования.
2. Каковы технологические этапы осуществления социального консультирования?
3. Составьте памятку для молодого специалиста, готовящегося стать профессиональным консультантом.
4. Оцените степень сформированности у себя профессионально значимых для консультанта социальной работы качеств и умений.

Тема 6. Технологии индивидуальной социальной работы в области консультирования и социального сопровождения.

1.Какие модели индивидуального консультирования, используемые в практике социальной работы, вы знаете?
2. Сравните индивидуальные и групповые методы консультирования в социальной работе, раскройте особенности каждого вида консультирования.
3. Опишите общую модель консультирования в социальной работе.
4. Сравните общую модель социальной индивидуальной работы с общей моделью консультирования. Что общего у данных технологий помощи клиенту, а что их отличает? Свои наблюдения оформите письменно.
5. На практике уточните, какие виды индивидуального консультирования наиболее востребованы в учреждениях социальной защиты. Каковы основные запросы клиентов? Полученную информацию, оформите в виде таблицы.

Тема 7. Основы консультирования и социального сопровождения в различных направлениях.

1. Каковы цели клиента различных направлениях?
2. Каковы цели консультанта различных направлениях?
3. Какая дополнительная информация необходима для того, чтобы начать работу с клиентом различных направлениях?
4. Какая концепция может стать основой для работы консультанта различных направлениях?
5. Какие методы может использовать консультант различных направлениях?
6. Каковы критерии эффективности работы клиента в конкретной ситуации?

Тема 8. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании.

1.Раскройте значение информации в социальной работе при консультировании.
2. Какие виды коммуникаций при консультировании Вы знаете?
3. Приведите понятие и элементы коммуникационного процесса.
4. Опишите этапы коммуникационного процесса при консультировании.
5. Приведите преграды, стоящие на пути межличностных коммуникаций, и способы их разрешения при консультировании.
6. Приведите преграды, стоящие на пути организационных коммуникаций и способы их решения при консультировании.
7. Раскройте коммуникационный процесс в социальной работе при консультировании.

Тема 9. Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании и социальном сопровождении.

1.Организация работы с документами при консультировании
2. Что представляет собой систра документации?
3. Раскройте понятие «автор документа» при консультировании.
4. Как осуществляется адресование документов при консультировании?
5. Опишите процесс согласования документа при консультировании.
6. Что такое подпись и печать?
7. Как утверждается документ?
8. Что такое резолюция?
9. Раскройте сущность приказа по основной деятельности при консультировании.
10.Как оформляется протокол?
11.Что понимается под организационными документами при консультировании?
12.Опишите информационно-справочные документы при консультировании.
13.В чем заключается организация работы с документами при консультировании?

Примерная тематика докладов:

1.Технология индивидуального консультирования.
2. Технология группового консультирования.
3. Основы семейного консультирования.
4. Тестирование в практике консультирования в социальной работе.
5. Методы исследования особенностей социальной ситуации развития ребенка.
6. Специфика консультирования детей.
7. Особенности консультирования детей подросткового возраста.
8. Телефонное консультирование.
9. Консультирование семьи по поводу сложностей во взаимоотношениях с детьми.
10.Содержание консультационной услуги в социальной работе. Результат

консультационной услуги.
11.Сущность процесса консультирования в социальной работе
12.Выявление причин, побудивших клиента к обращению за консультацией.
13. Анализ, оценка и диагностика проблемы.
14.Формулировка проблемы и определение целей консультации.
15.Определение стратегии и плана действий при консультировании.
16.Виды консультирования как медико-социальное, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, управленческое и другие.
17.Принципы организации социального консультирования.
18.Функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике.
19.Роли консультанта и клиента. Процесс взаимодействия консультанта и клиента в социальной работе.
20.Определение ответственности консультанта за проделанную работу в социальной работе.
21.Технология и организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании.
22.Подготовка и оформление управленческих документов при консультировании.
23.Распорядительные и организационные документы при консультировании.
24.Информационно-справочные документы при консультировании.
25.Организация работы с документами при консультировании.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Формируемые компетенции

Таблица 5

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенций	Наименование этапа компетенции
ПК-6	Способность к осуществлению профилактики обстоятельств, обусловливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	ПК-6.1	Способность к осуществлению профилактики обстоятельств, обусловливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи, с

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенций	Наименование этапа компетенции
			применением технологий и методов психосоциальной поддержки населения и технологий социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями
ОПК ОС-6	Способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку их эффективности	ОПК ОС-6.1	Предоставлять социальные услуги населению и определять меры социальной поддержки с точки зрения их эффективности; проводить оценку и контроль качества оказания социальных услуг

4.3.2. Типовые оценочные средства

Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования описание шкал оценивания

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена в форме устного ответа.

Вопросы к экзамену, проводимому в форме устного ответа:

1. Характеристика современного консультирования: направления, тенденции, перспективы.
2. Методология, методики, технологии консультирования в социальной работе.
3. Принципы планирования, организации и осуществления консультационных услуг в социальной работе.

4. Содержание консультационной услуги в социальной работе.
5. Результат консультационной услуги.
6. Сущность процесса консультирования в социальной работе.
7. Субъекты и объекты консультирования в социальной работе.
8. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов
9. Подходы к определению сущности консультирования – функциональный и профессиональный
10. Виды консультирования
11. Социальное консультирование и его виды
12. Принципы организации социального консультирования
13. Принципы осуществления социального консультирования.
14. Принципы проведения консультации
15. Принципы эффективной организации и осуществления процесса социального консультирования
16. Функции социального консультирования
17. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной работе, определяющие эффективность консультирования
18. Функции консультантов по управлению в социальной работе в рыночной экономике.
19. Роли консультанта и клиента.
20. Процесс взаимодействия консультанта и клиента в социальной работе.
21. Определение ответственности консультанта за проделанную работу в социальной работе.
22. Профессионально-этические принципы деятельности консультанта в социальной работе.
23. Приемы пассивного и активного слушания.
24. Организация консультирования в социальной работе на разных стадиях консультационного процесса
25. Этапы социального консультирования.
26. Основные стратегии работы с клиентом, используемые консультантами в социальной работе.
27. Методы работы консультантов в социальной работе.
28. Формы и способы деятельности социального консультирования
29. Организационная диагностика при социальном консультировании.
30. Разработка рекомендаций на основе консультирования в социальной работе.
31. Консультирование в области оценки рисков и по управлению рисками в социальной работе.
32. Консультирование по вопросам формирования имиджа компании, рекламы и связей с общественностью в социальной работе.
33. Консультирование в области управления качеством в социальной работе.
34. Консультирование в области управления проектами в социальной работе.

35. Консультирование в области управления персоналом в социальной работе.
36. Изучение проблемы и ожидаемых результатов при консультировании.
37. Определение целей оказания социальной помощи в ходе консультирования.
38. Информационное обеспечение социального управления.
39. Практическое применение различных информационных технологий в системе социальной защиты инвалидов.
40. Подготовка и оформление управленческих и информационно-справочных документов.

Шкала оценивания: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования описание шкал оценивания

Показатели, критерии и оценивание компетенций по этапам их формирования

Таблица 6

Наименование темы	Код компетенции	Критерии оценивания	Оценка
Тема 1. Теоретические основы консультирования в социальной работе Тема 2. Социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социальных работников и специалистов Тема 3. Профессионально значимые качества и умения специалиста по социальной	ПК-6 ОПК ОС-6	Студент владеет знаниями, умениями и навыками в рамках дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать	**Отлично**

работе, определяющие эффективность консультирования Тема 4. Этические и правовые аспекты консультирования		изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, свободно читает результаты анализов и других исследований и решает ситуационные задачи повышенной сложности; хорошо знаком с основной литературой и методами исследования в объеме, необходимом для практической деятельности; увязывает теоретические аспекты предмета с практическими задачами; владеет знаниями основных принципов изучаемых наук. Студент владеет знаниями, умениями и навыками в рамках дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней сложности ситуационные задачи; умеет трактовать лабораторные и инструментальные исследования в объеме, превышающем	**Хорошо**

		обязательный минимум.	
Тема 5. Содержание и организация консультирования и социального сопровождения в социальной работе Тема 6. Технологии индивидуальной социальной работы в области консультирования и социального сопровождения Тема 7. Основы консультирования и социального сопровождения в различных направлениях. Тема 8. Коммуникации в социальной работе и процесс принятия решений при консультировании Тема 9. Организация делопроизводства в учреждениях социальной сферы при консультировании и социальном сопровождении	ПК-6 ОПК ОС-6	Студент владеет основным объемом знаний, умений и навыков в рамках дисциплины; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований. Студент не освоил обязательного минимума знаний, умений и навыков в рамках дисциплины, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах.	**Удовлетворительно** **Неудовлетворительно**

4.4. Методические материалы

Изучение дисциплины завершается экзаменом, который проводится по всему её содержанию в устной форме.

В самом начале учебного курса желательно ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;

– перечнем знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;

– тематическими планами лекций, практических занятий;

– контрольными мероприятиями;

– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

– перечнем примерных вопросов к экзамену.

Обучение по дисциплине «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекционные, практические и лабораторные занятия), а также в ходе самостоятельной работы студентов. При изучении дисциплины «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» рекомендуется пользоваться контрольными вопросами к каждой теме, программой курса, рекомендуемой основной и дополнительной литературой.

К каждой теме занятий студентам необходимо готовиться заранее. В процессе подготовки к практическим занятиям студентам предлагается выполнить следующие домашние задания:

- ознакомиться с вопросами к теме, рассматриваемой на лекции, практическом занятии, и подготовить ответы на них;

- выполнить тестовые задания по модулю;

- выполнить кейсы предложенным темам.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение по дисциплине «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины «Консультирование и социальное сопровождение получателей социальных услуг» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

– знакомит с новым учебным материалом;

– разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
– систематизирует учебный материал;
– ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

– внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
– ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим и лабораторным занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям, а также проанализируйте нормативные правовые акты;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
– в качестве ориентира в организации обучения и подготовки к практическим занятиям вами может быть использована рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов, учебных вопросов, а также рекомендуемой литературы: нормативно-правовой, специальной и периодической;
– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Самостоятельная работа студентов.

Это основной вид деятельности студента, включающий в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Подготовка к экзамену.

К экзамену необходимо готовится целенаправленно, в течении всего курса изучения данной дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Основная литература

Таблица 7

№	Библиографическая запись	Сведения о наличии в библиотеке	
		Печатная форма (кол-во в библиотеке)	Ссылка на ЭБС
1.	Линде Н.Д. Психологическое консультирование. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Н.Д. Линде— Электрон. текстовые данные. — М.: Аспект Пресс, 2013.— 272 c		http://www.iprbookshop.ru/8876.html

2.	Козлов В.В. Социальная работа с кризисной личностью [Электронный ресурс]: методическое пособие/ В.В. Козлов— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014.— 167 c.		http:// www.iprbookshop.ru/ 18333.html.
3.	Кашин В.К. Прикладное консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.К. Кашин— Электрон. текстовые данные. — М.: Евразийский открытый институт, 2009. — 136 c.		http:// www.iprbookshop.ru/ 11078.html
4.	Мальцева Т.В. Профессиональное психологическое консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.В. Мальцева, И.Е. Реуцкая— Электрон. Текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 143 c		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/ 16285.html.
5.	Инновационные методы практики социальной работы [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистров/ Г.Х. Мусина-Мазнова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2015.— 316 c		http:// www.iprbookshop.ru/ 52279.html.

6.2. Дополнительная литература

Таблица 8

№	Библиографическая запись	Сведения о наличии в библиотеке	
		Печатная форма (кол-во в библиотеке)	Ссылка на ЭБС
1	Григорьев Н.Б. Психологическое консультирование, психокоррекция и профилактика зависимости [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.Б. Григорьев— Электрон. текстовые данные. — СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2012.— 304 c.		http:// www.iprbookshop.ru/22989.html
2	Ткаченко И.В. Основы психологии семьи и семейного консультирования		http:// www.iprbooksho

	(с практикумом) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ И.В. Ткаченко, Е.В. Евдокимова— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 182 c		p.ru/58898.html.
3	Мартынова Е.В. Индивидуальное психологическое консультирование. Теория, практика, обучение [Электронный ресурс]/ Е.В. Мартынова— Электрон. текстовые данные. — М.: Генезис, 2015.— 384 c.		http:// www.iprbooksho p.ru/64220.htm

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс]/ И.В. Малофеев— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2014.— 176 c// ttp://www.iprbookshop.ru/10977.html
2. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие для студ. Высш. Учеб. Завед. - М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2012, - 208 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.
2.Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2012 № 197-ФЗ.
3. О предоставлении социальных услуг и стационарного обслуживания. Письмо Министерства труда РФ от 15.11.2002 г. №7639-ГК // СЗ РФ. 2002. - № 13. Ст. 2530.
4. Об основах социального обслуживания в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ [Электронный ресурс] // Консультант плюс [Сайт] [2009]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons.
5. О государственной социальной помощи в Орловской области. Закон Орловской области от 29.10.2003 г. № 357-ОЗ // СЗ РФ. 2006. - № 30. Ст. 1447.
6. О наделении органов местного самоуправления Орловской области отдельными полномочиями в сфере социальной защиты населения. Закон Орловской области от 28.12.2004 г. № 469-ОЗ // СЗ РФ. 2006. - № 26. Ст. 2013.
7. Качество социальных услуг. Общие положения, принятый Постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2009 г. № 326-ст.

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.ks.rfnet.ru – Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации.
2. www.vsrf.ru – Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации.
3. www.ombudsmanrf.ru – Официальный сайт Уполномоченного по правам человека России.
4. www.inion.ru – Институт научной информации по общественным наукам РАН.
5. www.iprbookshop.ru – IPRbooks электронно-библиотечная система.
6. www.e.lanbook.com – Издательство «Лань». Электронно-биб-лиотечная система.
7. www.biblio-online.ru – Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ.
8. www.rsl.ru – Российская Государственная Библиотека.
9. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека.
10. www.nns.ru – Национальная электронная библиотека.
11. www.rsi.ru – Российская государственная библиотека.
12. www.elibrary.ru – Электронная библиотека журналов.
13. www.consultant.ru – справочная система КонсультантПлюс.
14. www.garant.ru – справочная система Гарант.
15. www.aport.ru – Поисковая система
16. www.rambler.ru – Поисковая система
17. www.yandex.ru – Поисковая система.
18. www.orel.ranepa.ru – Официальный портал СИУ РАНХиГС.

6.6. Иные источники

1. Актуальные проблемы теории и технологии социальной работы. Материалы научной конференции «Социальная работа в системе социальных наук». – М., 2015. – 200 с.;
2. Антология социальной работы. В 5 т. / Составит. Фирсов М.В. – М., 2014. - 1 5 с.;
3. Бочарова В.Г. Педагогика социальной работы. – М., 2014.- 200 с.;
4. Веселова Н.Е. Социальное управление и элементы его культуры / Под ред В.АТайнера. - М.: ИТК «Дашков и К», 2012. - 360 с.;
5. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики/ Под ред. Ш.Шарон; Перев. С англ. Под ред. Б.Ю.Шапиро. - М.: Аспект Пресс, 2017. - 256 с. (Серия «Социальная работа в меняющемся мире»).;
6. Обучение социальной работе: преемственность и инновации / Под ред. Ш.Рамон и Р.Сарри; Пер. с англ. Под ред. Ю.Б.Шапиро. - М.: Аспект Пресс, 2016. - 157 с. (Серия «Социальная работа в меняющемся мире»). - 326 с.;
7. Поляков В.В., Рейнбах Е.Ю. Основы организации и управления социальной работой. - Орел, ОГИИК, 2014. - 184 с.;

8. Принципы активизации в социальной работе / Под ред. Ф. Парслоу; Пер. с англ. Под ред Б.Ю.Шапиро. _ М.: Аспект Пресс, 2012 - 223 с. (Серия «Социальная работа в меняющемся мире»).;
9. Основы социальной работы: Учеб. Пособие / Е.В. Ханжин, Т.П.Карпова и др. -М: Изд. Центр «Академия», 2011. -144 с.;
10.Теория и практика социальной работы / Под ред. В.Н. Ярской. – Саратов, 2015.- 198 с.;
11.Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учеб. пособие. М., 2010.- 300 с.;
12.Фокин В.А., Фокин И.В. Электронно-сетевая социальная работа в обслуживании пожилых людей в России. // Социальная работа 2010. № 2. с. 27-28,37-40;
13.Функции и роли социальных работников в условиях обеспечения адресной системы социальной защиты населения. / Отв. ред. А.С. Сорвина. – М., 2017. – 208 с.;
14.Хухлина В.В. Некоммерческий сектор в социальной сфере: опыт и проблемы развития. – М., 2010.- 100 с.;
15.Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия (аспект развития). – Ульяновск, 2011.- 86 с.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Материально-техническая база

Таблица 9

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Столы ученические Стулья Аудиторная доска меловая Видеопроектор acer m342, экран с эл. приводом ScreenMedia Champion 229x30
Учебные аудитории для проведения практических и лабораторных занятий	Столы компьютерные Столы ученические Стулья для компьютеров Стулья Кафедра настольная Компьютеры. в составе: системный блок: Процессор AMD A4-6300 3.7 GHz, ОЗУ 8Gb, Жесткий диск 500Gb, Монитор

	ViewSonic VA2261-2 Аудиторная доска трехстворчатая, меловая
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Столы компьютерные Столы ученические Стулья для компьютеров Стулья Кафедра настольная Компьютеры. в составе: системный блок: Процессор AMD A4-6300 3.7 GHz, ОЗУ 8Gb, Жесткий диск 500Gb, Монитор ViewSonic VA2261-2 Аудиторная доска трехстворчатая, меловая
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные Столы ученические Стулья для компьютеров Стулья Кафедра настольная Компьютеры. в составе: системный блок: Процессор AMD A4-6300 3.7 GHz, ОЗУ 8Gb, Жесткий диск 500Gb, Монитор ViewSonic VA2261-2 Аудиторная доска трехстворчатая, меловая

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины

Таблица 10

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat Reader DC–Russian	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Google Chrome	Браузер Свободная лицензия
Mozilla FireFox	Браузер. Свободная лицензия
Opera	Браузер. Свободная лицензия
Yandex Браузер	Браузер Свободная лицензия
СПС Консультант Плюс	Справочно-правовая система. Лицензированная версия

Лань URL: e.lanbook.com	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
Юрайт URL: biblio-online.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
IPR URL: iprbookshop.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
URL: orel-ranepa.ru	Электронная информационная образовательная среда на платформе Moodle