



**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Учёного совета

ОУП ВО «АТиСО»

«25» марта 2025 года протоколом № 9



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Б1.О.04.04 КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

**Направление подготовки  
39.03.02 Социальная работа**

**Направленность (профиль) подготовки  
Психологическое консультирование в социальной работе**

**Квалификация выпускника  
«Бакалавр»**

**Кафедра непроизводственной сферы и социальных технологий**

**Разработчики программы:**

кандидат философских наук, доцент Е.Х. Энеева

Заведующий кафедрой непроизводственной  
сферы и социальных технологий

Т.С. Бутырская

Декан социально-гуманитарного  
факультета

Е.Г. Пономарева

«18» марта 2025 г.

«20» марта 2025 г.

## Оглавление

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы .....	3
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
5.1	Содержание дисциплины (модуля) .....	4
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий .....	5
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	5
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	6
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ...	7
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	7

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Целью изучения дисциплины является:** необходимость клиентоориентированного подхода при предоставлении социальных услуг, что позволяет погрузиться в жизненный цикл людей, понять проблемы, интересы, стремления, взгляды на общество, определить свое место и роль в нем. Поскольку, основная цель социальной работы — это социализация человека в современный мир.

### **Задачи изучения дисциплины:**

1. Научиться выявлять социальные проблемы в современном обществе;
2. Уметь проектировать клиентоориентированную деятельность для поддержания устойчивого развития общества;
3. Точечно оказывать социальную помощь в экстремальных ситуациях.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Клиентоориентированность в социальной сфере» направлено на формирование следующих компетенций:

#### **универсальных компетенций и индикаторов их достижения:**

Категория (группа) УК	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижений универсальной компетенции
	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности УК-8.2 Умеет выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях УК-8.3 Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности

### 2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** причины, признаки и последствия социальных и других опасностей.

**Уметь:** выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций

**Навыки и/или опыт деятельности:** навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной части учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)</b>	4/144		4/144
<b>Контактная работа аудиторные занятия:</b>	58		18
Лекции	24		4
Семинары, практические занятия	32		12
Лабораторные работы	-		
КтЗа, КтЭк, КонсЭ	2		2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)</b>	52		119
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>	Экзамен (34)		Экзамен (7)

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 5.1 Содержание дисциплины (модуля)

**Тема 1 Клиентоориентированность в социальной сфере: объект, предмет, цели, задачи.**

Индивидуальный подход в социальной работе. Человек и его потребности в социальной помощи. Организация социальной работы с различными слоями населения. Проектирование социальных мероприятий с учетом социальных проблем групп населения.

**Тема 2. Социологический подход к клиентоориентированной социальной работе.**

Рыночные условия в предоставлении социальных услуг. Социально-психологические механизмы предоставления и «получения» социальных услуг. Мотивация групп населения к получению социальных услуг. Построение командной работы в сфере социального обслуживания. Снижение конфликтных ситуаций при работе с «трудными» клиентами.

**Тема 3. Инновационные технологии в создании клиентоориентированных проектов в социальной сфере.**

Информационные технологии в выявлении проблемных субъектов. Привлечение современных технологических разработок в работе с клиентами, нуждающихся в социальной помощи. Социальное проектирование с учетом этнических, религиозных и других особенностей для организации работы социальной службы.

#### **Тема 4. Коммуникативные технологии социальной работы.**

Коммуникативные технологии в работе с клиентами, нуждающимися в социальной помощи (дети с физически ограниченными возможностями, зависимые и созависимые клиенты, пожилые и одинокие граждане и т.д.). Социальное обслуживание на дому. Коммуникативные навыки (вербальные - невербальные). Физические нагрузки

#### **Тема 5. Личные качества и профессиональная компетентность специалиста социальной службы.**

Теоретические навыки и профессиональный опыт специалиста социальной службы. Способность к саморазвитию и повышению уровня квалификации. Соблюдение принципов профессиональной этики специалиста социальной службы. Стрессоустойчивость. Коммуникативность.

## **5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий**

**Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 4(144)**

Форма обучения	<b>Очная</b>	Вид контроля	<b>Экзамен (34)</b>
Форма обучения	<b>Очно - заочная</b>	Вид контроля	
Форма обучения	<b>Заочная</b>	Вид контроля	<b>Экзамен (7)</b>

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1	4,8	6,4		10,4					1	2		24
2.	Тема 2	4,8	6,4		10,4					1	2		24
3.	Тема 3	4,8	6,4		10,4					1	2		23
4.	Тема 4	4,8	6,4		10,4					0	4		24
5.	Тема 5	4,8	6,4		10,4					1	2		24
6.	Консультации (контактная)	0	2		0					0	2		0
7.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		34					0	0		7
<b>ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>		<b>24</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>86</b>					<b>4</b>	<b>14</b>		<b>126</b>

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

*Список литературы по теме. См. раздел 7*

*Задания для самостоятельной работы - подготовить устные ответы на следующие темы:*

1. Современные подходы к проблемам клиентоориентированности в социальной сфере.

2. Мировые тенденции в организации работы социальных служб.
3. Урбанизация и проблемы одиночества.

*Список литературы по теме. См. раздел 7*

*Задания для самостоятельной работы - подготовить устные ответы на следующие темы:*

1. Коммуникативные технологии в социальной работе.
2. Интерактивные возможности в адаптации детей с ограниченными возможностями.
3. Программное обеспечение для реабилитации детей с проблемами речи.
4. Доступная среда для людей с ограниченными возможностями.

*Список литературы по теме. См. раздел 7*

*Задания для самостоятельной работы - подготовить устные ответы на следующие темы:*

1. Компетенции специалиста социальной службы.
2. Управление ресурсами организации социального обслуживания.
3. Планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания.
4. Профессиональные стандарты «Руководителя организации социального обслуживания».

*Список литературы по теме. См. раздел 7*

*Задания для самостоятельной работы - подготовить устные ответы на следующие темы:*

1. Социально-психологическая реабилитация детей с ограниченными возможностями.
2. Социально-медицинская реабилитация детей с врожденными пороками.
3. Социально-педагогическая реабилитация детей с ограниченными возможностями.

*Список литературы по теме. См. раздел 7*

*Задания для самостоятельной работы - подготовить устные ответы на следующие темы:*

1. Межличностное взаимодействие специалистов и «получателей» социальных услуг.
2. Мотивация «получателей» социальных услуг к собственной активности.
3. Как выстроить правильные взаимоотношения с «трудными» клиентами социальных услуг?
4. Ценностные ориентиры в построении общения работника социальной службы и «получателя» социальных услуг.

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **Основная литература**

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Мозговая Е. И.	Теоретические основы социальной работы:	Москва; Берлин:	2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id</a>

		учебное пособие	Директ-Медиа		=596032
2.	Фоменко Н. В.	Благотворительность и меценатство как основные формы социальной помощи: учебное пособие	Таганрог: Таганрогский государственный педагогический институт	2009	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=615545">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=615545</a>

\*ЭБС – электронно - библиотечная система

### Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	Агапов Е. П.	История социальной работы: учебное пособие для бакалавров	Москва; Берлин: Директ-Медиа	2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=375247">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=375247</a>
2.	Холостова Е. И.	Генезис социальной работы в России: учебное пособие	Москва: Дашков и К <sup>о</sup>	2021	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621892">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=621892</a>

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»

## 9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная аудитория для проведения учебных занятий.

Стол 4-х местный – 5 шт., стол-парта 2-х местная – 10 шт., 32 посадочных места, рабочее место преподавателя, доска маркерная, переносной мультимедийный проектор, ноутбук, экран, 2 колонки

Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

4 компьютерных стола, 4 компьютера с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ОУП ВО «АТиСО», наушники – 2 шт., доска маркерная, столы-парты 3-х местные – 2 шт., столы-парты 2-х местные – 2 шт., 14 стульев, веб-камера, 2 колонки, переносной экран.

### 1. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

### **1. Стандартные методы обучения:**

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- лабораторные работы;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

### **2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;
- психологические и иные тренинги;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- участие в телеконференциях