

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ



УТВЕРЖДЕНО

Руководитель ОПОП

д-р пед. наук, профессор

Н.М. Платонова

«29» мая 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ТЕХНОЛОГИЯ «УПРАВЛЕНИЕ СЛУЧАЕМ» В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

по образовательной программе 39.04.02 Социальная работа

«Инновационные практики в социальной сфере»

Разработчик: канд. пед. наук, доцент Липницкая Ольга Геннадьевна

Согласовано: д-р пед. наук, профессор, зав. кафедрой Платонова Наталья Михайловна

Санкт-Петербург

2020

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ТЕХНОЛОГИЯ «УПРАВЛЕНИЕ СЛУЧАЕМ» В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Цель изучения дисциплины-сформировать понимание студентов о современной методологии и технологии управления случаем и понимание места и роли управления случаем в социальной работе; сформировать способность и готовность следовать процессам и процедурам управления случаем на всех стадиях его развития с использованием современных информационных технологий; развить профессиональную компетентность студента в области управления случаем в социальной сфере.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать теоретические представления о специфике, назначении и структуре знаний и практических навыков реализации управления случаем в социальной работе;
2. Сформировать навыки использования основных методов и инструментов кейс-менеджмента;
3. Освоить SMART- технологии, используемые в управлении случаем;
4. Познакомить с элементами фандрайзинга в управлении случаем;
5. Освоить формы документооборота на всех стадиях ведения случая.

Содержание дисциплины:

Понятия «управление случаем». Цели, задачи и принципы.

Технология управления случаем в социальной работе.

Кейс - технологии в социальной работе.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель – сформировать понимание студентов о современной методологии и технологии управления случаем и понимание места и роли управления случаем в социальной работе; сформировать способность и готовность следовать процессам и процедурам управления случаем на всех стадиях его развития с использованием современных информационных технологий; развить профессиональную компетентность студента в области управления случаем в социальной сфере.

Задачи:

1. Сформировать теоретические представления о специфике, назначении и структуре знаний и практических навыков реализации управления случаем в социальной работе;
2. Сформировать навыки использования основных методов и инструментов кейс-менеджмента;
3. Освоить SMART- технологии, используемые в управлении случаем;
4. Познакомить с элементами фандрайзинга в управлении случаем;
5. Освоить формы документооборота на всех стадиях ведения случая.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

знать:

- представления об управлении случаем, их сущности, целях назначении, специфики, структуре;

- основные подходы к управлению случаем;
- основные компоненты управления случаем;
- оценку потребностей клиента в социальной работе, роли в междисциплинарной команде управления случаем;
- основные инструменты кейс-менеджмента, методики их использования;
- процесс проведения глубинной оценки и планирования услуг;
- дополнительные методы работы с клиентами в социальной работе, применяемыми в ходе процедуры оценки потребностей.

уметь:

- выбирать методы, соответствующие стандартам управления случая в социальной работе;
- выбирать необходимые методы исследования, модифицировать существующие и разрабатывать новые методы, исходя из потребностей клиента;
- обрабатывать полученные результаты, анализировать и осмысливать их с учетом имеющихся данных;
- предоставлять итоги проделанной работы в виде отчетов, рефератов, статей, современных средств редактирования и печати;
- реализовывать специфику научно-исследовательской деятельности в области социальной работы;
- кратко, логично и аргументированно излагать материал в выпускной квалификационной работе.

иметь навыки:

- необходимые для проведения оценки, планирования и мониторинга предоставления услуг.
- использования основных инструментов SMART метода в управлении случаем;
- распределять роли в междисциплинарной команде;
- оформлять процедурные документы по управлению случаем;
- проводить мониторинг и оценку процедур ведения случая.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах										
	В кредитах	В астроном. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (зачет)	
					Всего	Виды учебных занятий								В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации				
Очная	2	54	72	44	28	26	8	18	-	-	10	2		
Очно-заочная	2	54	72	48	24	22	6	16	-	-	8	2		
Заочная	2	54	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2		

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с УК-1 по УК-6, с ОПК-1 по ОПК-4, с ПК-1 по ПК-10	- способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4) - способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (ПК-1)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Не интерактивные формы	Интерактивные формы
Тема 1. Понятия «управление случаем». Цели, задачи и принципы.	8	2	6	2
Тема 2. Технология управления случаем в социальной работе.	10	4	6	4
Тема 3. Кейс - технологии в социальной работе.	8	2	6	4
Итого:	26	8	18	10

Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Не интерактивные формы	Интерактивные формы
Тема 1. Понятия «управление случаем». Цели, задачи и принципы.	6	2	4	4
Тема 2. Технология управления случаем в социальной работе.	8	2	6	2
Тема 3. Кейс - технологии в социальной работе.	8	2	6	2
Итого:	22	6	16	8

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Не интерактивные формы	Интерактивные формы
Тема 1. Понятия «управление случаем». Цели, задачи и принципы.	2	-	-	-
Тема 2. Технология управления случаем в социальной работе.	4	-	-	-
Тема 3. Кейс - технологии в социальной работе.	2	-	-	-
Итого:	8	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Понятие «управление случаем»

Цели, задачи и принципы

Управление случаем как ключевой компонентом практики социальной работы. Определения, используемые для описания управления случаем и его целей. Кому необходимо

управление случаем при предоставлении услуг. Принцип клиент в центре внимания. Принцип подотчетности и прозрачности. Информированность клиента в процессе ведения случая. Объем информации его роль в кейс-менеджменте. Принцип непрерывности. Подход, основанный на доказательствах. Надлежащее документирование действий по оказанию услуг и регулярный обзор документации. Рамки организаций осуществляющих управление случаем. Холистический подход в планировании и оценке случая. Индивидуальные потребности и подход, основанный на сильных сторонах клиента. Уровень воздействия ведения случая как на микро, так и на макро-уровне. Развитие управления случаем в России и за рубежом. Международные стандарты по управлению случаем.

Тема 2. Технология управления случаем

Идентификация случая. Стадии управления случаем

- Первичный анализ
- Глубинная оценка ситуации
- Планирование развития клиента
- Реализация Плана развития (ПРК) и достижение целей
- Оценка динамики развития
- Закрытие случая

Основные принципы эффективной оценки потребностей клиента. Основные теории, лежащие в основе оценочной рамки. Оценочная рамка и параметры оценки потребностей клиента. Планирование развития. Приверженность к всесторонность, рациональность, информативность, целенаправленность и логичность при составлении плана развития. Мониторинг и анализ эффективности ведения случая. Закрытие случая по инициативе организации, клиента, перенаправление.

Тема 3. Кейс-технологии в социальной работе

Кейс-менеджмент как модель социальной работы. Субъектность взаимодействия специалиста и клиента. Основные функции, принципы, этапы и условия применения кейс-менеджмента в социальной работе. Определяющие факторы и цикл развития кейс-менеджмента. Выявление внутренних и внешних ресурсов клиента и оценка параметров состояния системы. Опыт применения кейс-менеджмента в индивидуальной социальной работе с различными категориями клиентов.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА: Понятие «управление случаем». Цели, задачи и принципы.

Цель: студенты должны знать понятия «управление случаем» и основные цели, задачи принципы ведения случая в социальной работе.

Понятийный аппарат: управление случаем, ведение случая, процедуры, технологии и методы управления случаем в социальной работе.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие управление случаем.
2. Сущность и содержание процесса и процедур ведения случая.
3. Метод ситуационного анализа. Ситуационные задачи, ситуационные упражнения. Анализ конкретных ситуаций (АКС), (стадии ведения случая).
4. Метод кейсов. Метод «инцидента». Метод разбора деловой корреспонденции. Игровое проектирование. Метод ситуационно-ролевых игр. Метод дискуссии.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: Технология управления случаем.

Цель: рассмотреть технологию и стадии ведения и управления случаем. Роли

Понятийный аппарат: диагностика, ситуация, планирование, оценка потребностей, мониторинг, закрытие случая.

Вопросы для обсуждения

1. Диагностика и оценочные исследования. Анализ ситуации. Анализ проблемы и задач. Анализ альтернатив.
2. Планирование деятельности. Управление случаем и реабилитация.
3. Менеджер случая как адвокат.
4. Координация. Мониторинг. Управление случаем и гарантия качества. Измерение эффективности и продуктивности.
5. Оценивание. Удовлетворение клиента.
6. Назовите этапы управления случаем.
7. В чем суть планирования?
8. Расскажите об особенностях этапах внедрения.
9. Как оценивается эффективность ведения случая?

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: Кейс - технологии в социальной работе.

Цель: изучить процесс применения кейс-технологий в социальной работе, рассмотреть основные проблемы и понятия..

Понятийный аппарат: процессы управления проектами, команда проекта, инструменты формирования и управления командой проекта, организация управления проектом

Вопросы для обсуждения

1. Технология конструирования кейс-стадии.
2. Технология работы с кейсом в учебно-профессиональном процессе, объектами, процессами, явлениями: внедрением новых методов, форм работы, технологий.
3. Проблемы современных технологий взаимодействия с клиентами в социальных учреждениях.
4. Проанализируйте примеры конкретных ситуаций. Укажите возможное развитие кейса, оцените его возможности, дайте ему характеристику в соответствии с требованиями к кейсу.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Занятия в интерактивных формах по учебной дисциплине «Управление случаем» предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом.

Для проведения занятий используются следующие формы:

Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные

Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования)

Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения. При анализе конкретных ситуаций у обучающихся развиваются навыки групповой, командной работы, что расширяет возможности для решения типичных проблем в рамках изучаемой тематике.

При изучении конкретных ситуаций студент должен понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения. Метод конкретных ситуаций можно разбить на этапы: подготовительный, ознакомительный, аналитический и итоговый.

Метод case-study развивает следующие навыки:

1. Аналитические – умение отличать данные от информации, классифицировать, выделять существенную и несущественную информацию, анализировать, представлять и добывать ее, находить пропуски информации и уметь восстанавливать их. Мыслить ясно и логично.

2. Практические – пониженный по сравнению с реальной ситуацией уровень сложности проблемы, представленной в кейсе, способствует формированию на практике навыков использования различных методов и принципов.

3. Творческие. Очень важны творческие навыки.

4. Коммуникативные – умение вести дискуссию, убеждать окружающих, использовать наглядный материал, кооперироваться в группы, защищать собственную точку зрения, составлять краткий, но убедительный отчет.

5. Социальные – оценка поведения людей, умение слушать, поддерживать в дискуссии или аргументировать противоположное мнение и т.п.

6. Самоанализ – несогласие в дискуссии способствует осознанию и анализу мнения других и своего собственного.

Кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- иллюстрировать несколько аспектов;
- быть актуальным на сегодняшний день;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- развивать аналитическое мышление;
- провоцировать дискуссию;
- иметь несколько решений.

В учебном процессе применяют различные модификации игр.

Имитационные игры. На занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Сценарий

имитационной игры, кроме сюжета события, содержит описание структуры и назначения имитируемых процессов и объектов.

Исполнение ролей (ролевые игры). В этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. В основе разыгрывания ролей всегда лежит конфликтная ситуация. Студенты, не получившие роли, наблюдают за ходом игры и участвуют в ее заключительном анализе.

«Деловой театр» (метод инсценировки). В нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, Студент должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу. Для метода инсценировки составляется сценарий, где описывается конкретная ситуация, функции и обязанности конкретных лиц, их задачи.

Игровое проектирование является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы студентов. Создание общего для группы проекта требует, с одной стороны, знание каждым технологии процесса проектирования, а с другой - умений вступать в общение и поддерживать межличностные отношения с целью решения профессиональных вопросов. Игровое проектирование может перейти в реальное проектирование, если его результатом будет решение конкретной практической проблемы, а сам процесс будет перенесен в условия действующего предприятия.

Пример для ролевой игры

Проблема. Семья Жильцовых живет в собственном доме на окраине города К. Михаил Семенович Жильцов, пожилой мужчина, 74-х лет, бывший рабочий медеплавильного завода, временами становится невыносим. Всякий раз, если ситуация кажется ему неудовлетворительной, он начинает вести себя неадекватно и крайне агрессивно. Вера Петровна, его жена, 70-ти лет, находится постоянно в подавленном состоянии, ей всегда с большим трудом удается сдерживать своего мужа в периоды проявления подобной агрессии. Это приводит к тому, что Вера Петровна сама становится очень нервной, тревожной, начинает

реагировать страхом и замешательством на его припадки ярости. Ссоры супругов со временем становятся все более и более ожесточенными. Зоя Михайловна, их взрослая дочь, 43-х лет, пытается помочь им. У Зои Михайловны есть своя семья (муж и сын 15 лет), которую она оставляет в любое время суток, если мать просит приехать. Дочь очень устает и выматывается, а ее муж, 45-ти лет, грозит оставить семью, так как терпеть подобную ситуацию ему надоело. Мать и дочь пытаются уговорить доктора поместить старого человека в госпиталь. Однако доктор отказывается идти против желания пациента...

Концепция полемики:

В малых группах обсудить следующие параметры:

1. Определить, перечислить как можно больше гипотез, объясняющих поведение Михаила Семеновича и его родственников.
2. К каждой гипотезе предложить последовательность действий для ее проверки.
3. Перечислить меры, которые может предпринять семья совместно с социальными работниками для изменения ситуации.

Кейс-задача

Тема: « _____ »

Структура кейса

Методическая часть:

- место данного кейса в структуре учебной дисциплины;
- дидактические цели кейса (с опорой на перечень компетенций в ФГОС);
- задачи по анализу кейса для студентов;
- пояснительная записка по организации работы над кейсом для преподавателя.

Сюжетная часть – краткое описание ситуации, с указанием источников получения данных.

Введение (краткое описание ситуации)

Проблема (краткое описание проблемы)

Перечень источников информации (СМИ, прочая документация)

Информационная часть – информация, которая позволит студентам правильно понять развитие событий, оценить ситуацию (тесты, видео-файлы, аудио-файлы, вопросы для работы по кейсу, пр.).

Материалы, необходимые для анализа ситуации, принятия решений по каждому кейсу, самостоятельно определяются автором.

Цель этого раздела – предоставить достаточный объем информации для решения, в конечном итоге, поставленных задач.

Сценарии решения кейса: возможные альтернативы в решении проблемы; перечисление возможных направлений развития обсуждения ситуации (может не быть). Ниже предлагаются ситуации, связанные с семьей, характерные для работы конфликтолога-консультанта. Студентам предлагается применительно к каждой ситуации продумать план психодиагностических и коррекционных мероприятий на основе тех знаний, которые они получают в процессе изучения курса. Предполагаются проведение групповых дискуссий на практических занятиях относительно каждой из ситуаций с целью выработки наиболее эффективного плана диагностических и коррекционных мероприятий.

Ситуация 1. Женщина средних лет, мать-одиночка жалуется на отсутствие контакта с дочерью 14 лет, прогулы в школе. Дочь требует одежду, которую мать не может купить, тайком от матери курит и употребляет спиртное. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 2. За социально-психологической помощью обратилась супружеская пара. Проживают в коммунальной квартире с двумя детьми. Денег не хватает на удовлетворение потребностей детей. На просьбы жены, обсудит сложившуюся ситуацию, муж реагирует вспышками гнева, бранью, угрозами развода. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 3. В проект укрепления семьи обратились молодые супруги, у которых есть сын 8 месяцев. Интересуются, как правильно воспитывать детей. Волнует, что ребенок очень тревожный, много плачет, не дает по ночам уснуть. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 4. В психолого-социальную клинику обратилась молодая женщина по поводу проблем, связанных с воспитанием сына 11 лет. Неожиданно сын заявил, что в школу он больше ходить не будет, т. к. ему дома больше нравится. В течении недели вся семья по очереди вела с мальчиком беседы в надежде убедить его ходить в школу. И не уредила. Учится средне. Конфликтов или напряженности в отношениях со сверстниками не наблюдалось. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 5. В психолого-социальную клинику обратилась за помощью молодая женщина. Запрос: с момента появления на свет грудного ребенка муж потерял интерес и к ней, и к ребенку. Ни в чем ей не помогает, домой стал приходить поздно. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 6. В проект укрепления семьи обратилась молодая супруга 26 лет. Свекровь постоянно настраивает своего сына против нее. Хочет их поссорить. Из-за этого по настоянию

клиентки семья переехала в другой город. Но теперь свекровь регулярно звонит ее мужу и жалуется на плохое самочувствие и одиночество. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные методы и способы оказания воздействия.

Ситуация 7. В социальную службу за помощью обратилась семья из пяти человек: отец, мать и трое детей. Отец - не родной для всех троих детей (отчим). Родители поженились несколько лет назад. Жалобы на случаи периодического воровства девушки 14 лет. Причины собственного импульсивного воровства девочка объяснить не может. В остальном семья очень благополучная, хорошо обеспеченная материально. Отчетливая ориентация всех членов семьи на культуру, высокие духовные ценности. Разработать программу работы с данным консультативным случаем. Изложить возможные причины воровства, методы и способы оказания воздействия.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках изучения темы 3. « Кейс - технологии в социальной работе» предполагается встречи со специалистами и руководителями служб сопровождения учреждений социальной сферы и проектов социально-ориентированных некоммерческих организаций.

Форма работы практиков со студентами предполагает презентацию видов деятельности, реализуемых организациями в соответствии с основными законодательными документами и актами, знакомство с документооборотом по управлению и ведению случая. Участие в процессе ведения случая, домашние визиты к клиентам, проведение социальной диагностики потребностей клиентов социальной сферы.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной

форме (устно, в письменной форме, устно);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа.

Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических

средств;

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушением зрения. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья.

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические и прикладные основы управления случаем; технологии социальной работы, проектный менеджмент как универсальная методология управления изменениями в социальной сфере; профессиональная компетентность социального работника по управлению случаем в социальной сфере.

Содержание курса распределяется между лекционной и практической частями на основе принципов комплексного подхода и дополнительности: практические занятия не дублируют лекции. Практические занятия ориентированы на самостоятельный исследовательский

поиск и применение новых информационных и компьютерных технологий в разработке и управлении случаем.

Формы организации обучения предполагают использование активных методов: мозговой штурм, дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, практические упражнения, видео сессии, проведение ситуативных игр и тренингов по ведению и управлению случаем, изучение и анализ реальных кейсов клиентов социальных служб, самостоятельную подготовку под контролем преподавателя к компьютерной презентации и защите проекта.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные

исследования в области социальной работы, психологических и педагогических технологий.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (теории и технологий социальной работы).

Для проведения занятий по данной дисциплине используются следующие методы и инновационные технологии обучения: презентации материалов по ключевым темам курса.

При изложении большинства тем используется мультимедийная аппаратура, учебные фильмы, видеоролики и презентации.

Курс «Управление случаем» изучается студентами различных формы обучения, при этом акцент делается на активные и интерактивные формы проведения занятий, а так же методы образовательного процесса (лекций-диалогов, дискуссий, деловые и ролевые игры, «мозговые штурмы» для выделения продуктивных идей, моделирование вариантов управление социальными проектами с последующей саморефлексией, практикумы по ведению случая, разбор реальных кейсов клиентов, учебные дискуссии, технологии развития критического мышления, технологии проектирования и моделирования, рефлексивные технологии).

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Методы исследования в социальной работе» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;

- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление конспекта воспитательного мероприятия и его анализ;
- решение «кейс-методов».

Оформление самостоятельной работы:

1. Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.
- все задания в рамках самостоятельной работы должны быть скреплены в единый документ и помещены в папку-файл;
- работа должна сдаваться в печатном виде.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

(общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 48 часов, для очно-заочной формы обучения – 60 часов, для заочной формы обучения -64)

Задания к самостоятельной работе к теме

1. Понятие «управление случаем». Цели, задачи и принципы.

(общее количество часов отведенных на выполнение данной темы для очной формы обучения - 16 часов, для очно-заочной формы обучения – 20 часов, для заочной формы обучения – 22 часа)

Задание к теме.

1. Изучите источники сильных сторон и защитных факторов для детей, молодых людей и семей, которые формируют резильентность (устойчивость).

1. Потребности развития ребёнка	
<p>Здоровье</p> <ul style="list-style-type: none"> - Физическое здоровье - Медицинские осмотры/ иммунизация проводятся своевременно - Ребёнок получает необходимое и адекватное питание - Регулярные осмотры у дантиста и окулиста - Основные потребности развития удовлетворены - Развитие речи и языка соответствует возрасту - Рост и вес ребёнка соответствуют норме <p>Образование</p> <ul style="list-style-type: none"> - Опыт предыдущего успеха/достижений - Когнитивное развитие не вызывает беспокойства - Надлежащий доступ к книгам/игрушкам - Диапазон приобретённых навыков/интересов <p>Эмоциональное и поведенческое развитие</p> <ul style="list-style-type: none"> - Формирование крепких ранних привязанностей - Ребёнок способен выражать сочувствие - Способен адаптироваться к изменениям - Демонстрирует адекватные эмоциональные реакции и действия 	<p>Семья и социальные отношения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Позитивные взаимоотношения со сверстниками - Хорошие отношения с братьями и сестрами - Устойчивые и любящие отношения с теми, кто даёт ребёнку близкий уход <p>Идентичность</p> <ul style="list-style-type: none"> - Позитивное отношение к себе и своим способностям - Ребёнок демонстрирует чувства принадлежности и принятия - Способность выражать свои нужды и потребности <p>Навыки самообслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возрастающий уровень овладения эмоциональными и практическими навыками, такими как умение самостоятельно есть и одеваться, и навыками независимой жизни <p>Социальная презентация</p> <ul style="list-style-type: none"> - Одежда соответствует различным ситуациям - Личная гигиена на должном уровне
2. Родительские возможности	3. Семья и факторы окружения
<p>Базовый уход</p> <ul style="list-style-type: none"> - Физические потребности ребёнка (еда, питьё и т.д.) удовлетворяются, у ребёнка есть необходимая одежда и он получает медицинское обслуживание, включая уход за зубами <p>Обеспечение безопасности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Защита от опасности и нанесения значимого вреда в доме и в любом другом месте <p>Эмоциональное тепло</p> <ul style="list-style-type: none"> - Родитель демонстрирует тёплое отношение, похвалу и подбадривает ребёнка <p>Стабильность</p> <ul style="list-style-type: none"> - Родитель обеспечивает устойчивость крепких привязанностей - Родитель обеспечивает эмоциональное тепло на всём протяжении времени <p>Стимуляция</p> <ul style="list-style-type: none"> - Родитель способствует когнитивному развитию посредством взаимодействия и игры - Родитель помогает ребёнку добиваться успеха <p>Направление и границы</p> <ul style="list-style-type: none"> - Родитель направляет ребёнка должным образом, чтобы у него могли развиваться внутренние модели ценностей и морали 	<p>История семьи и функционирование семьи</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хорошие отношения внутри семьи, включая случаи, когда родители разведены - В составе семьи мало значимых изменений <p>Расширенная семья</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие широкого семейного окружения и хорошие дружеские отношения за пределами семьи <p>Социальная интеграция семьи</p> <ul style="list-style-type: none"> - Семья ощущает свою интеграцию с общиной - Хорошие социальные и дружеские сети <p>Работа</p> <ul style="list-style-type: none"> - Родители хорошо справляются с работой или с ситуацией, когда её нет, и не воспринимают работу как чрезмерный стресс <p>Доход</p> <ul style="list-style-type: none"> - Достаточный доход в течение длительного времени, адекватное использование ресурсов для удовлетворения индивидуальных потребностей <p>Жильё</p> <ul style="list-style-type: none"> - В жилище имеются необходимые удобства и соответствующее оборудование <p>Ресурсы общины</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хороший доступ к качественным всеобщим услугам

2. Составьте план для предложенного в психолого-социальной клинике клиента, учитывая технологию SMART.

Чего вы хотите достичь?	Какие есть сильные стороны, на которые мы можем опираться?	Как мы это сделаем?	Кто может помочь?	К какому времени?	Как вы узнаете, что это было сделано?

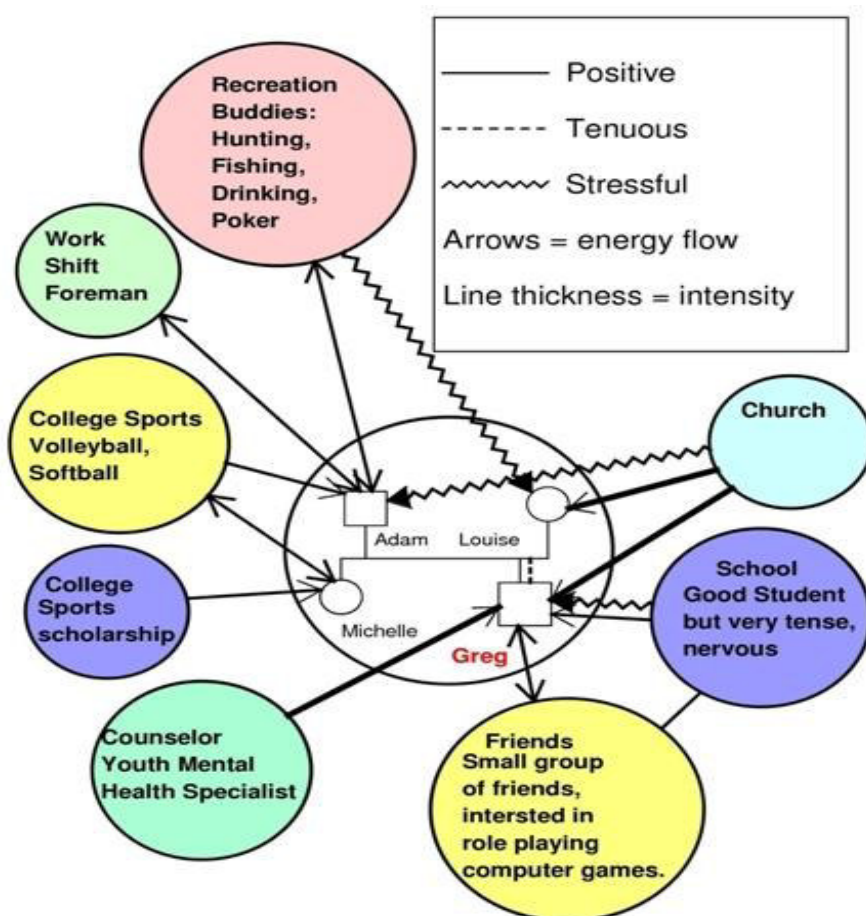
Задания к самостоятельной работе к теме

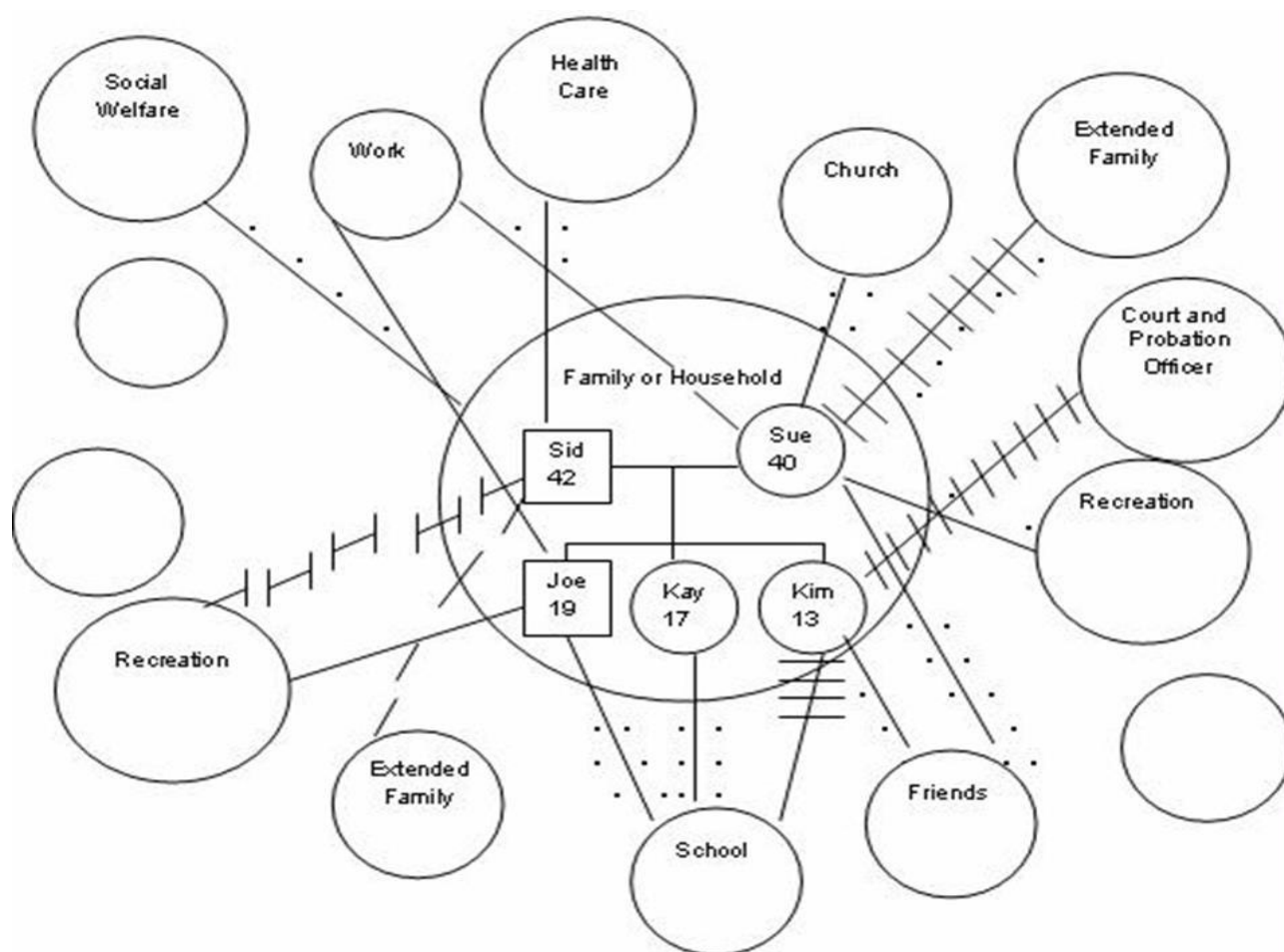
2. Технология управления случаем

(общее количество часов отведенных на выполнение данной темы для очной формы обучения -16 часов, для очно-заочной формы обучения – 20 часов, для заочной формы обучения – 22 часов).

Задание к теме.

1. Изучите графические методы работы с детьми и семьями (генограмма, эконокарта, «Окно», «Дорога жизни») Заполните форму глубинной оценки, используя собранную информацию. Подведите итоги, сделайте выводы, составьте План действий на основе проведенной оценки.





1 задание. Рассказать историю семьи по представленной генограмме (состав семьи, поколения, время, расширенная семья, браки, место проживания, заболевания, другие факторы)

2 задание. Рассказать историю другой семьи по экокарте (окружение, связи, стрессоры, ресурсы и т.д.)

Задание 3. Изучите оценочную рамку потребностей ребёнка.

Напишите эссе, ответив на вопрос для чего нужно применять оценочную рамку при проведении глубинного анализа ситуации в семье?

1. Опишите теории и подходы, лежащие в основе «Оценочной рамки»

Задания:

Вариант 1. Подготовить мини-лекцию (5 мин) – обзор основных теорий, рассматривающих потребности развития ребенка

Вариант 2. Подготовить мини-лекцию (5 мин.) – обзор теорий, которые выявляют влияние на развитие ребенка привязанности, горя утраты и потери

Вариант 3. Подготовить мини-лекцию (5 мин.) – обзор теорий и концепций влияния семьи и среды



Задания к самостоятельной работе к теме 3. Кейс-технологии в социальной работе.

(общее количество часов отведенных на выполнение данной темы для очной формы обучения -16 часов, для очно-заочной формы обучения – 20 часов, для заочной формы обучения –20 часов).

Задание к теме.

1. Подумайте о наиболее важных людях в вашей жизни.
2. Прочтите 7 категорий в таблице см. ниже.
3. Напишите имена этих наиболее важных в вашей жизни людей (напр., Борис, дядя) в соответствующей категории в таблице.
4. Примечание: вы можете выбрать не более 2 человека в каждой категории.
5. Поместите их имена на карте вашей социальной сети. Чем они ближе к середине, тем эти люди ближе к вам. Оформите результаты графически.
6. Составьте План, в котором будут предложены виды интервенций, даже те, которые пока не существуют у нас в стране, а возможно, и на планете. План должен быть интересен вашему предполагаемому клиенту! Проявите творчество и умение мыслить «out of box»!

Категории	Имена и кем они вам приходится
Школа/работа	
Клубы по интересам/организации	
Дом/семья/домашние питомцы	
Другая семья или родственники	
Друзья	
Соседи	
Услуги в местном сообществе	

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление случаем» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.
- осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- использует основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Понятия «управление случаем». Цели, задачи и принципы	ОПК-4, ПК-1
Тема 2. Технология управления случаем в социальной работе	ОПК-4, ПК-1
Тема 3. Кейс - технологии в социальной работе	ОПК-4, ПК-1

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости) проводится преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме теста минимальной компетентности. Тест считается пройденным, если будут даны ответы не менее, чем на 70% вопросов.

Примеры тестовых заданий:

Тест минимальной компетентности

Структура текста минимальной компетентности, последовательность предъявления заданий и критерии зачета освоения тест дисциплины «Управление случаем».

Инструкция по проведению текста минимальной компетентности

Критерии оценки знаний рубежного контроля (тестирование):

Зачтено - от 51% правильных ответов

Не зачтено - менее 50% правильных ответов

Примерный перечень вопросов теста:

1. Управление случаем – это

- а) метод подготовки специалистов и руководителей
- б) метод повышения квалификации специалистов и руководителей
- в) метод изучения социальной сферы
- г) подход к предоставлению услуг, способ организации и координации услуг.

2. Кейс-менеджмент был разработан:

- а) в XIX в.
- б) в XX в.
- в) в XXI в.

3. Управление случаем впервые появилось:

- а) в Лондон
- б) в Париже
- в) в Гарварде
- г) в Мюнхене

4. Техника обучения, использующая описание реальных экономических и социальных ситуаций (от англ. case «случай»).

5. Во Франции кейс-менеджмент - это

а) портфель документов, отражающих и фиксирующих детально изученную, воспроизведенную и качественно представленную в них сложную ситуацию, в которую попала реальная организация.

б) это активный педагогический прием, используемый для обучения управлению.

в) самостоятельный анализ ситуации

6. Исходя из степени реальности ситуации случаи делятся на:

- а) полевые
- б) кресельные
- в) учебные

7. Укажите типы кейсов, основанные на реальном фактическом материале:

- а) полевые
- б) кресельные
- в) учебные

8. По объему и степени структурированности информации кейсы классифицируются на:

- а) структурированный кейс
- б) кейс "Наброски"
- в) большой неструктурированный кейс
- г) большой структурированный кейс
- д) "Первооткрывательский" кейс

9. По сложности различают кейсы:

- а) иллюстративные учебные ситуации
- б) учебные ситуации со сформированной проблемой
- в) учебные ситуации с формированием проблем
- г) учебные ситуации с прикладными упражнениями
- д) прикладные упражнения

10. Что может содержать кейс?

а) текстовый материал – интервью, характеристику результатов исследования, статьи и художественные тексты (или их фрагменты)

б) профессиональную социальную помощь гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации

в) иллюстративный материал – фотографии, диаграммы, таблицы, фильмы, аудиозаписи.

11. Укажите варианты классификации случаев:

а) по этапам принятия решений, для отработки которых применяется рассмотрение конкретных ситуаций;

б) по иерархическому уровню принятия решений, поскольку конкретная ситуация рассматривается и оценивается по-разному руководителями различного уровня;

в) по специализации, когда одна и та же ситуация может рассматриваться с позиций

различных специальностей по-разному

г) по этапам принятия решений и по иерархическому уровню принятия решений

д) по степени новизны ситуации и применяемым в зависимости от этого методам решений

12. Исходя из целей и задач процесса обучения кейсы классифицируются на:

а) обучающие анализу и оценке

б) обучающие решению проблем и принятию решений

в) обучающие анализу и иллюстрирующие проблему

г) иллюстрирующие проблему, решение или концепцию в целом

13. Формат и структура кейса содержат:

а) сюжетная часть – описание ситуации, содержащее информацию, позволяющую понять окружение, при котором развивается ситуация

б) информационная часть – информация, которая позволит правильно понять развитие

событий

в) методическая часть – разъясняет место данного кейса в структуре учебной дисциплины, формулирует задания по анализу кейса для студентов

г) штатное расписание преподавателей

д) записку по преподаванию конкретной ситуации для преподавателя

14. Разработанный кейс может:

а) состоять из нескольких предложений

б) иметь множество страниц

в) состоять из нескольких предложений и иметь множество страниц

г) может содержать описание одного события в одной организации

д) может описывать историю развития многих организаций за многие годы

15. Укажите страну, в которой при использовании кейс-менеджмент применяется следующая логика решения: ознакомление с описанием организационной проблемы, самостоятельный анализ ситуации, диагностика проблемы представление своих находок и решений в дискуссии с другими обучающимися

а) Франция

б) США

в) Италия

16. В США кейс-менеджмент - это

а) метод ситуационного анализа, применяемый для получения навыков в поиске решений и основывающийся на реальных ситуациях

б) метод анализа социальной политики

17. Кейс-менеджмент не имеют единственно верного решения, многовариантны поощряется расхождение точек зрения и инициация дискуссии

а) в США (Гарвард)

б) Европа (Манчестер)

18. Укажите этапы процесса управления случаем:

а) планирование

б) диагностика

в) лечения

г) внедрение

д) взаимодействие

19. Укажите уровни, на которых возможно управление случаем в социальной работе:

- а) на макроуровне
- б) на микроуровне
- в) на мезоуровне

20. Управление случаем предполагает включение в процесс:

- а) семьи
- б) специалистов системы образования
- в) специалистов системы здравоохранения
- г) специалистов системы МЧС

21. При использовании техники кейс-стади, обучающиеся должны:

- а) проанализировать ситуацию.
- б) разобраться в сути проблем
- в) предложить возможные решения
- г) выбрать лучшее из возможных решений
- д) провести профилактику девиаций

22. Укажите назначение кейсов в обучении:

- а) это учебные конкретные ситуации специально разрабатываемые на основе фактического материала
- б) предназначены для получения знаний по дисциплинам, истина в которых плюралистична
- в) акцент обучения переносится не на овладение готовым знанием, а на его выработку
- г) результатом применения метода являются не только знания, но и навыки профессиональной деятельности
- д) социальная помощь нуждающимся.

23. При анализе конкретной ситуации менеджер случая может оказывать услуги, для решения проблем клиента:

- а) физических
- б) психических
- в) социальных
- г) жилищных
- д) профессиональных

24. Может ли менеджер по управлению случаем выступать защитником клиента?

- а) да
- б) нет

25. При анализе конкретной ситуации клиента необходимы следующие навыки:

- а) умение вести переговоры

- б) иметь критическое мышление
- в) уметь сотрудничать с другими специалистами
- г) работать, опираясь только на собственный опыт
- д) иметь навыки координатора

26. «Универсальная» схема разбора кейса включает следующие основные рабочие элементы (допишите последний элемент):

- а) анализ
- б) выявление
- в) поиск
- г) выбор
- д) действие
- е) _____ ?

27. Какие элементы включает структура кейса (исключите лишний элемент):

- а) сюжетная часть
- б) информационная часть
- в) методическая часть
- г) рекомендательная часть

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачету

1. Две классические школы case-study – Гарвардская (американская) и Манчестерская (европейская).
2. Общественная жизнь как источник в управлении случаем.
3. Научные теории – методическая основа ведения случая.
4. Практические случаи, которые отражают абсолютно реальные исследовательской деятельности.
5. Теории, лежащие в основе управления случаем
6. Этапы решения кейс-менеджмента.
7. Технология написания кейсов по методу М. Мюнтера, Л. Линдерса, Дж. Эрскина.
8. Разработка случая по решению одной из наиболее актуальных социальных проблем современного общества.
9. Общая характеристика подхода кейс-менеджмент.
10. Признаки метода кейс-стадии.

11. Технологические особенности метода кейс-стадии.
12. Тип и жанры случаев. Способы их представления.
13. Анализ работы со случаем (этапы).
14. Место и роль МДК ведения случая в социальной работе.
15. Понятие кейс - метода обучения и история его возникновения.
16. Основы технологии составления кейса.
17. Элементы кейса и общие требования к его составлению.
18. Кейс-технологии: метод ситуационного анализа; ситуационные задачи, ситуационные упражнения; анализ конкретных ситуаций, (кейс-стадии); метод кейсов.
19. Кейс-технологии: метод "инцидента"; метод разбора деловой корреспонденции; игровое проектирование; метод ситуационно-ролевых игр; метод дискуссии.
20. Субъектно-ориентированный подход кейс – технологии в социальной работе.
21. Содержание кейсов (внедрение новых методов, форм работы технологий; введение инноваций; проблемы клиентов социальных служб; проблемы межведомственного взаимодействия в решении социальных проблем).
22. Методы и технологии индивидуальной социальной работы.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Управление случаем – необходимо при предоставлении услуг клиентам, которым требуются междисциплинарные профессиональные действия в рамках данной организации и за ее границами. В этом качестве оно считается эффективным и экономичным методом предоставления разнообразных, всесторонних и интенсивных услуг.

Управление случаем – это способ повышения гибкости, непрерывности и оперативности предоставления услуг; обеспечения холистического подхода, когда планирование и оценка случая основывается на индивидуальных потребностях и на сильных сторонах ребенка и его семьи.

Управление случаем – воздействует как на микро-, так и на макро-уровне. Оно требует от социального работника развивать и поддерживать доверительные отношения с ребенком и его семьей, равно как и связывать ребенка/семью с доступными услугами, ресурсами и возможностями в сообществе.

Диагностика – это процесс сбора информации о ситуации клиента для определения его потребностей и разработки плана. Оценочные исследования качества и результатов оказанных услуг осуществляется для того, чтобы определить, приводит ли реализация деятельности и плана к желаемому результату.

Планирование – это процесс определения специфических целей, задач и видов деятельности, которые необходимы для удовлетворения выявленных потребностей; внедрение – это реализация плана в конкретной деятельности. В плане должен быть определен период времени для его реализации, независимо от того, является ли целью вернуть клиента на рабочее место, доставить благополучно домой или оказать помощь при хроническом заболевании. План должен также уточнять роли и ответственность привлеченных лиц.

Координация – это функция, при которой все, вовлеченные в процесс, работают для достижения общей цели; осуществляя систематический анализ ситуации, поиск необходимой информации и информирование соответствующих руководящих органов (для принятия ими решения) о жизнеспособных альтернативах для выбора наиболее эффективного сочетания доступных ресурсов и достижения определенных задач. Процесс координации (который может осуществляться как между службами, так и внутри одной службы) сам по себе не предполагает действий по команде. Сотрудники, отвечающие за координацию, могут выполнять функцию руководителя или направляющего в рамках определенных службой полномочий, процедур, правовых норм и т. д.

Мониторинг – действия, связанные с предвидением результатов вмешательства, гарантирующие защиту прав и благополучия клиента, точность, полноту и надежность информации, соответствие действий разработанному плану, требованиям и стандартам в данной области.

«Менеджер случая» как адвокат. Защита клиента – это общая, универсальная и доступная стратегия, правом использования которой не может обладать отдельный индивид или группа. Она применяется практически к всем сферам жизни общества, будь то люди, животные, растения или неодушевленные предметы. В этом смысле защита понимается как активная поддержка, в том числе, как ходатайство за что-либо. Она представляется как активная поддержка клиента в достижении устойчивого социального и личностного развития в контексте «управления случаем».

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
Основная литература				
1	Социальная работа с проблемой клиента: учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гуслияковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 154 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11798-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/446171	+	+	+
2	Сухов А.Н. Основы психосоциальной работы с населением [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Н. Сухов. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 638с. – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=338006	+	+	+
3	Фирсов, М. В. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики: учебное пособие для вузов / М. В. Фирсов, Б. Ю. Шапиро. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 390 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-05262-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/431954	+	+	+
Дополнительная литература				
1	Инновационные методы практики социальной работы [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистров / Г. Х. Мусина-Мазнова, И. А. Потапова, О. М. Коробкова и др. – М.: Дашков и К, 2014. – 320 с. – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342394	+	+	+
2	Кононова, Л. И. Технология социальной работы: учебник для бакалавров / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 503 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-2076-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/425248	+	+	+
3	Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс]: учебное пособие / П.Д. Павленок. – Москва: Дашков и К, 2017. – 592 с. – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342592	+	+	+
4	Социальная работа: теория и практика: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Е. Н. Приступа [и др.] ; под редакцией Е. Н. Приступы. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 306 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-02693-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/432928	+	+	+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Социальная работа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://soc-work.ru>
2. ССОПиР [Электронный ресурс]: союз социальных педагогов и социальных работников. – Режим доступа: <http://ssopir.ru>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)