

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ганеев Винер Валиахметович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 05.10.2023 08:13:04  
Уникальный программный ключ:  
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

**ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНИТ  
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Утверждено:  
на заседании кафедры педагогики, психологии и  
социальной работы  
протокол № 4 от 10.11.2022 г.  
Зав. кафедрой подписано ЭЦП/Бронников С.А.

Согласовано:  
Председатель УМК  
социально-гуманитарного  
факультета  
подписано ЭЦП/Хамидуллина Л.К.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
для очной формы обучения**

Социальное обслуживание различных групп населения  
*Часть, формируемая участниками образовательных отношений*

**программа магистратуры**

Направление подготовки (специальность)  
39.04.02 *Социальная работа*

Направленность (профиль) подготовки  
Социальная работа с различными группами населения

Квалификация  
Магистр

Разработчик (составитель) <u>Доцент, к. п.н., доцент</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	<u>подписано ЭЦП/Черникова Т.А.</u> (подпись, Фамилия И.О.)
---	--

Для приема: 2019-2020 г.

Бирск 2022 г.

Составитель / составители: Черникова Т.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	12
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	12
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.....	14
4.3. Рейтинг-план дисциплины .....	24
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	26
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	26
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	26
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	27

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Способен осуществлять деятельность по реализации и контролю за предоставлением социальных услуг и определению мер социальной поддержки населения (ПК-1);	ПК-1.1. Знать виды социальных услуг и меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению; способы реализации социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществления контроля за их предоставлением	Знать виды социальных услуг и меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению
		ПК-1.2. Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; реализовывать деятельность по предоставлению социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществлять контроль за их предоставлением	Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента
		ПК-1.3. Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; деятельности по предоставлению социальных услуг и мер социальной	Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента

		поддержки различным группам населения, осуществлению контроля за их предоставлением	
Способен к организационно-управленческой работе в организациях социальной защиты и социального обслуживания (ПК-3);	ПК-3.1. Знать способы организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Знать технологии и методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	
	ПК-3.2. Уметь применять способы организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Уметь определять технологии и методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	
	ПК-3.3. Владеть способами организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Владеть опытом и навыками определения технологий и методов социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Социальное обслуживание различных групп населения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на   2   курсе в   4   семестре.

Цель изучения дисциплины: формирование знаний, умений и владений в области социального обслуживания различных группах населения, предоставления социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и направленных на её преодоление

## **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ  
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Социальное обслуживание различных групп населения» на 4 семестр

очная

форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	35.2
лекций	12
практических/ семинарских	22
лабораторных	0
контроль самостоятельной работы (КСР)	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1.2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	38
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	34.8

Форма контроля:

Экзамен 4 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		Лек	П	Эк	СР С			
2 курс / 4 семестр								
1	Социальное обслуживание населения в Российской Федерации							
1.1	Правовое обеспечение социального обслуживание населения.  Понятие социального обслуживание населения. Правовое регулирование отношений в области социального обслуживания. Принципы и стандарты социального обслуживания. Право граждан на социальное обслуживание.	2	4		6	Осн. лит-ра №№ 1,2,3 Доп. лит-ра №№ 1,2,3,4	Конспект	Групповой опрос
1.2	Виды социальной помощи  Материальная помощь. Социальное	2	2		6	Осн. лит-ра № 3 Доп. лит-ра №№ 1,2,4	Конспект	Тестирование



	обслуживание на дому. Социальное обслуживание в стационарных учреждениях. Предоставление временного приюта. Организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания. Консультативная помощь Реабилитационные услуги.							
2	Организация и формы социального обслуживания населения							
2.1	Учреждения социального обслуживания.  Социальные службы, их классификация. Назначение и структура учреждений социального обслуживания различных видов. Порядок их работы. Предпринимательская деятельность учреждений социального обслуживания. Ответственность социальных служб. Оценка эффективности социального обслуживания и предоставления социальных услуг.	2	4		4	Осн. лит-ра №№ 1,3 Доп. лит-ра №№ 1,4	Конспект	Групповой опрос, Семинар
2.2	Основные формы социального обслуживания населения  Стационарное социальное обслуживание. Нестационарное социальное обслуживание. Социальное обслуживание на дому. Социально-медицинское обслуживание на дому. Срочное социальное обслуживание. Социально-консультативная помощь.	2	2		6	Осн. лит-ра № 3 Доп. лит-ра №№ 1,2	Конспект	Групповой опрос, Семинар

	Полустационарное социальное обслуживание							
3	Особенности социального обслуживания различных групп населения							
3.1	<p>Реализация права граждан на социальное обслуживание</p> <p>Граждане, имеющие право на социальное обслуживание. Основания для принятия решения быть клиентом социальной службы. Трудная жизненная ситуация. Порядок оказания социальных услуг. Социальное обслуживание различных групп населения.</p>	2	2	4	Осн. лит-ра № 3	Конспект	Семинар, Кейс-задания	
3.2	<p>Содержание и технологии социального обслуживания различных групп населения</p> <p>Социальные услуги, их виды и характеристика. Инновации в практике социального обслуживания. Практика социально-го обслуживания отечественный и зарубежный опыт. Технологии социального обслуживания. Социальные услуги безработным гражданам. Социальное обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья. Социальная помощь и поддержка семьи, женщин, детей. Социальное обслуживание молодежи. Социальное обслуживание пожилых людей.</p>		6	6	Осн. лит-ра №№ 2,3 Доп. лит-ра №№ 2,3,4	Конспект	Письменный ответ, Семинар	
3.3	Оценка эффективности социального	2	2	6		Конспект	Групповой опрос,	

	<p>обслуживания и контроль качества предоставления социальных услуг.</p> <p>Обеспечение качества социального обслуживания. Оценочные исследования социального обслуживания населения. Мониторинг качества предоставляемых услуг. Качество и содержание социально-го обслуживания пожилых людей на дому. Социальный аудит учреждений социального обслуживания населения.</p>					Доп. лит-ра №№ 1,2,3		Семинар, Тестирование
4	Экзамен			1	36			
Итого по 2 курсу 4 семестру		12	22	1	74			
Итого по дисциплине		12	22	1	74			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции: Способен осуществлять деятельность по реализации и контролю за предоставлением социальных услуг и определению мер социальной поддержки населения (ПК-1);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Экзамен)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ПК-1.1. Знать виды социальных услуг и меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению; способы реализации социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществления контроля за их предоставлением	Знать виды социальных услуг и меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы
ПК-1.2. Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; реализовывать деятельность	Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы

по предоставлению социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществлять контроль за их предоставлением					
ПК-1.3. Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; деятельности по предоставлению социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществлению контроля за их предоставлением	Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента	Владение навыками не сформировано	Владение навыками неуверенное	Владение навыками в основном сформировано	Владение навыками уверенное

Код и формулировка компетенции: Способен к организационно-управленческой работе в организациях социальной защиты и социального обслуживания (ПК-3);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Экзамен)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ПК-3.1. Знать способы	Знать технологии и	Знания не сформированы	Знания недостаточно	Знания сформированы,	Знания полностью

организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина		сформированы, несистемны	но имеют отдельные пробелы и неточности	сформированы
ПК-3.2. Уметь применять способы организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Уметь определять технологии и методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы
ПК-3.3. Владеть способами организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Владеть опытом и навыками определения технологий и методов социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	Владение навыками не сформировано	Владение навыками неуверенное	Владение навыками в основном сформировано	Владение навыками уверенное

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Баллы, выставляемые за конкретные виды деятельности представлены ниже.

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-1.1. Знать виды социальных	Знать виды социальных услуг и	Групповой опрос,

услуг и меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению; способы реализации социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществления контроля за их предоставлением	меры социальной поддержки населения, требования к их предоставлению	Тестирование, вариант 1, Письменный ответ, Семинар, Конспект
ПК-1.2. Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; реализовывать деятельность по предоставлению социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществлять контроль за их предоставлением	Уметь реализовывать деятельность по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента	Тестирование, вариант 2, Кейс-задания
ПК-1.3. Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиенту; деятельности по предоставлению социальных услуг и мер социальной поддержки различным группам населения, осуществлению контроля за их предоставлением	Владеть опытом и навыками по выбору социальных услуг и определению мер социальной поддержки клиента	Тестирование, вариант 2, Кейс-задания
ПК-3.1. Знать способы организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Знать технологии и методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	Конспект, Групповой опрос, Семинар, Тестирование, вариант 1, Письменный ответ
ПК-3.2. Уметь применять способы организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального обслуживания	Уметь определять технологии и методы социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации гражданина	Тестирование, вариант 2, Кейс-задания
ПК-3.3. Владеть способами организационно-управленческой работы в организациях социальной защиты и социального	Владеть опытом и навыками определения технологий и методов социальной работы по преодолению и предупреждению трудной	Тестирование, вариант 2, Кейс-задания

обслуживания	жизненной ситуации гражданина	
--------------	----------------------------------	--

Критериями оценивания при модульно-рейтинговой системе являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины

для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10;

Шкалы оценивания:

для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

### Тестовые задания

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

#### Тестирование, вариант 1

1. Совокупность разнообразных видов и форм социальной поддержки, защиты и помощи населению, входящих в сферу профессиональной социальной работы называются

- а) социальным обслуживанием
- б) социальной службой
- в) социальными услугами
- г) социальными правами

2. Учреждения социального обслуживания подразделяются в зависимости от условий, в которых предоставляются социальные услуги населению

- а) негосударственные
- б) комплексные
- в) полустационарные
- г) дома-интернаты

3. Метод оценки эффективности социальной работы, предполагающей сопоставление двух ключевых критериев каким было состояние клиента раньше, и нынешнее состояние клиента, называется ...

- а) системным
- б) параметрическим
- в) мониторинговым
- г) рефлексивным

4. Система критериев результативности социальной работы, достижения поставленной цели, определение степени и характера положительных социальных изменений в результате социальной терапии называется ... социальной работы.

- а) действенностью
- б) продуктивностью
- в) производительностью
- г) эффективностью



## Тестирование, вариант 2

1. ### социальной услуги – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.
2. Установите последовательность основных этапов процесса оценивания эффективности различных видов социальной работы:
  - 1) отбор методик, техник и процедур обследования, сбор и обработка информации
  - 2) проведение аналитической работы
  - 3) разработка рекомендаций
  - 4) составление программы оценки эффективности, определение целей и задач изучения эффективности социальной работы
  - 5) определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности
3. Социальная ### – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.
4. Установите последовательность этапов экспертно-консультативного сопровождения инновационного развития социальной организации
  - 1) консультирование руководителя и обучение персонала
  - 2) оценка эффективности инновации на основе мониторинга
  - 3) коррекция программы развития.
  - 4) диагностика состояния различных организационных структур для выявления ресурсов дальнейшего развития
  - 5) проектирование нововведений
  - 6) разработка программы развития

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестовых заданий

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

- **4 балла** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 81 – 100 %;
- **3 балла** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 61 – 80 %;
- **2 балла** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 60 %;
- **1 балл** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %.

### Кейс-задания

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

#### Примерные кейс-задания:

1. Социальной службой для молодежи был разработан проект по профилактике правонарушений среди подростков. Какое отражение в содержание, формах и методах данного проекта должны найти возрастные особенности? Какие учреждения должны быть привлечены к реализации данного проекта? Как можно осуществить контроль за его выполнением?

2. В социальной службе планируется разработка инновационного социального проекта. Сотрудники учреждения не достаточно знакомы с особенностями внедрения инноваций и самой идеей инновационного проекта. Как обеспечить мотивацию сотрудников к участию в проектной деятельности? Как распределить задания по разработке проекта?

3. Одним из важных принципов выбора методов оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания является принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики, предполагающий периодические оценки эффективности. Какое значение имеют статистические данные в системе качества учреждения социального обслуживания? Что они позволяют выявить? Как на этой основе возможно усовершенствовать работу учреждения?

4. Независимо от специализации социального учреждения для повышения эффективности его деятельности важно владеть информацией о передовом опыте. Это позволяет иметь представления о том, на каком уровне находится практика данного учреждения. Как можно использовать передовой опыт? С какими трудностями можно столкнуться при его внедрении и как их следует преодолеть?

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-заданий

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

- **2 балла** выставляется студенту, если задание грамотно проанализировано, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задания;
- **1 балл** выставляется студенту, если задание проанализировано поверхностно, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируются слабые умения работать с источниками информации, неуверенное владение навыками практической деятельности, найдено решение кейс-задания, но имеет значительные недочеты;
- **0 баллов** выставляется студенту, если задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируется отсутствие умения работать с источниками информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено.

### Конспект

#### Примерные темы для конспектов:

1. Характеристика системы социального обслуживания в Российской Федерации.
2. Нормативно-правовые основы социального обслуживания одной из групп населения (на выбор).
3. Основные формы социального обслуживания одной из групп населения (на выбор).
4. Технологии социального обслуживания одной из групп населения (на выбор).
5. Технологии оказания социальных услуг (на выбор), оценка их эффективности.
6. Методы оценка эффективности социального обслуживания.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания конспекта

Описание методики оценивания: при оценке написания студентом конспекта максимальное внимание следует уделять следующим аспектам: насколько полно в раскрыто содержание

материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями и понятиями, анализировать теоретическую и практическую информацию; объем текста оптимальный; логическое построение и связность текста, полнота и глубина изложения материала (наличие ключевых положений, мыслей), визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление (аккуратность, соблюдение структуры оригинала).

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

– **на 2 балла** оцениваются конспекты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владение навыками практической деятельности; объем текста оптимальный, текст построен логично и последовательно, материал рассмотрен полно и глубоко (наличие ключевых положений, мыслей), используются элементы визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление аккуратное.

– **на 1 балл** оцениваются конспекты, в которых отражено, только основное, но не последовательное содержание материала; определения понятий недостаточно четкие; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию невысокий, наблюдаются пробелы и неточности; имеются значительные пробелы в изложении материала, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки. Объем текста очень небольшой или наоборот превышает требуемый, ключевые положения не выделены. Имеются недочеты в оформлении.

– **на 0 баллов** оцениваются конспекты, в которых не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное; определения понятий не четкие; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий. Имеются недочеты в оформлении.

### **Вопросы для семинаров**

#### **Примерные вопросы для семинаров:**

##### **Занятие № 1. Социальное обслуживание населения**

1. Понятие социального обслуживания населения. Принципы социального обслуживания.
2. Граждане, имеющие право на социальное обслуживание.
3. Основания для принятия решения быть клиентом социальной службы. Трудная жизненная ситуация.
4. Социальные услуги, их виды, порядок их оказания.
5. Социально-медицинские услуги.
6. Социально-психологические и социально-педагогические услуги.
7. Социально-правовые услуги.
8. Социальные службы, их классификация.
9. Назначение и структура учреждений социального обслуживания различных видов.

##### **Занятие № 2. Нормативные документы в области социального обслуживания**

1. Конституционно-правовые основы института социальной защиты и социального обслуживания населения в Российской Федерации.

2. Понятия социального права в Российской Федерации. Правовые механизмы осуществления социального обслуживания.
3. Нормативные документы в области социального обслуживания населения в РФ.
4. Международные нормативные документы в области социальной защиты населения.
5. Нормативные документы в области социальной защиты в РБ.
6. Система государственных стандартов социальных услуг.
7. Профессиональный стандарт специалиста по социальной работе.
8. Основные концепции, проекты, целевые программы, реализуемые в Республике Башкортостан в области социального обслуживания населения.
9. Концепции, проекты, целевые программы, реализуемые в других регионах Российской Федерации в области социального обслуживания населения.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответов на семинаре

При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знаниями, анализировать информацию.

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

- **1 балл** выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;

- **0 баллов** выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

### Групповой опрос

#### Примерные задания для группового опроса:

Задание 1.

1. Какова взаимосвязь социальной политики, социальной защиты и социального обслуживания?
2. На основе каких оснований принимается решение о необходимости социального обслуживания конкретного человека?
3. Какое значение имеют принципы социального обслуживания в его реализации? Приведите примеры.
4. Чем определяется структура учреждения социального обслуживания?
5. Что включают в себя современная система социального обслуживания населения в РФ?

Задание 2.

1. Как связаны социальные права граждан и социальное обслуживание?
2. Какие существуют проблемы в реализации социального обслуживания населения? Охарактеризуйте их причины.
3. Что включает перечень нормативных документов по социальному обслуживанию одной из групп населения (по теме магистерской диссертации)?
4. Как соотносятся нормативные документы РФ и международного уровня в области социального обслуживания населения?

5. Какое значение для практики имеет введение профессионального стандарта специалиста по социальной работе?

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания группового опроса

Описание методики оценивания: при оценке ответа студента при групповом опросе учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных категорий и понятий в рамках темы, умения и навыки высказывать собственные взгляды, аргументировано отвечать на вопрос. При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты: анализ взглядов по рассматриваемой проблеме; изложение сути вопроса; вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

– **на 4 балла** оцениваются ответы студентов, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, ответ построен логично, аргументировано и в полном объеме. Четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно использованы научные термины. Основные понятия, выводы сформулированы убедительно и доказательно. Студент демонстрирует высокий уровень умений оперировать научными категориями, анализировать и обобщать информацию.

– **на 3 балла** оцениваются ответы студентов, основанные на твердом знании исследуемой темы. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности в выводах. Студент знает основные категории, но допускает неточности в оперировании ими. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения в последовательности изложения ответа.

– **на 2 балла** оцениваются ответы студентов, которые базируются на знании основ предмета, но имеются значительные пробелы в изложении материала, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы. Непоследовательно излагается содержание материала. Уровень умений оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности невысокий, наблюдаются пробелы и неточности

– **на 1 балл** оцениваются ответы студентов, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное. Определения понятий не четкие. Уровень умений оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий

### **Письменный ответ**

#### **Примерные задания для письменного ответа:**

Вариант 1.

1. Социальное обслуживание инвалидов.

2. Предоставление социально-правовых услуг в центрах социального обслуживания, оценка их эффективности.

## Методические материалы, определяющие процедуру оценивания письменного ответа

Описание методики оценивания: при оценке выполнения студентом письменного ответа максимальное внимание следует уделять следующим аспектам: насколько полно в теоретическом вопросе раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями и понятиями, анализировать теоретическую и практическую информацию, владение навыками практической деятельности, приводятся примеры из практики

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

- **4 балла** выставляется студенту, если в письменных ответах полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владение навыками практической деятельности;

- **3 балла** выставляется студенту, если в письменных ответах полно раскрыто содержание материала; правильно даны определения, но имеются небольшие неточности; демонстрируются достаточно высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владение навыками практической деятельности;

- **2 балла** выставляется студенту, если в письменном ответе отражено, только основное, но не последовательное содержание материала; определения понятий недостаточно четкие; не использованы в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, практических занятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности невысокий, наблюдаются пробелы и неточности;

- **1 балл** выставляется студенту, если в письменном ответе не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное; определения понятий не четкие; не использованы в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий.

## Экзаменационные билеты

Экзамен (зачет) является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций. Структура экзаменационного билета: в билете указывается кафедра в рамках нагрузки которой реализуется данная дисциплина, форма обучения, направление и профиль подготовки, дата утверждения; билет может включать в себя теоретический(ие) вопрос(ы) и практическое задание (кейс-задание).

Примерные вопросы к экзамену, 2 курс / 4 семестр

1. Понятие социального обслуживания населения. Принципы социального обслуживания.
2. Социальные услуги, их виды и характеристика.
3. Социальная помощь. Виды социальной помощи. Материальная помощь, её предоставление.
4. Социально-бытовые услуги, порядок их оказания.
5. Социально-медицинские услуги, порядок их оказания.
6. Социально-психологические и социально-педагогические услуги, порядок их оказания.
7. Социально-правовые услуги, порядок их оказания.
8. Основные положения ФЗ «Закон об основах социального обслуживания граждан в РФ».
9. Технологии социального обслуживания.
10. Стандарты социального обслуживания.

11. Материальная помощь, порядок её предоставления.
12. Социальное обслуживание на дому, технологии и методы реализации.
13. Социальное обслуживание в стационарных учреждениях, технологии и методы реализации.
14. Организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания, технологии и методы реализации.
15. Консультативная помощь и технология её реализации.
16. Реабилитационная помощь и реабилитационные услуги, технологии и методы реализации.
17. Назначение и структура учреждений социального обслуживания различных видов. Социальные службы, их классификация.
18. Граждане, имеющие право на социальное обслуживание. Основания для принятия решения быть клиентом социальной службы. Трудная жизненная ситуация.
19. Социальное обслуживание различных групп населения.
20. Социальные технологии в практике социальной работы.
21. Социальная диагностика, применение её методов в процессе социального обслуживания населения.
22. Социальная профилактика. Социальное посредничество.
23. Социальная адаптация, социальная реабилитация и социальная коррекция. Социальная терапия.
24. Социальная экспертиза. Социальное проектирование и прогнозирование.
25. Технологии оказания социальных услуг.
26. Применение информационных технологий в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения.
27. Инновационное проектирование в сфере социального обслуживания населения.
28. Метод кейс-стади как современная технология социальной работы с клиентами.
29. Технология групповой работы. Тренинг как групповая форма работы с различными категориями населения.
30. Инновационные технологии социальной работы в сфере социального обслуживания населения различных групп населения.
31. Комплексные центры социального обслуживания, их структура, направления деятельности.
32. Центры социальной помощи семье и детям, их структура, направления деятельности.
33. Проблемы эффективности социального обслуживания.
34. Стандартизация и качество социального обслуживания. Профессиональный стандарт специалиста по социальной работе.
35. Теоретические подходы к оценке эффективности социальной работы. Квалитология и квалиметрия в социальной работе.
36. Оценка качества работы учреждений социального обслуживания: технология проведения.
37. Критерии и показатели эффективности и результативности социального обслуживания.
38. Основные пути повышения эффективности социального обслуживания.
39. Социальный аудит в учреждениях социального обслуживания.
40. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания.

Образец экзаменационного билета

<p>МИНОБРНАУКИ РФ          ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ          ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ          «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»          БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ          Кафедра педагогики, психологии и социальной работы</p>	
<p>Дисциплина: Социальное обслуживание различных групп населения очная форма обучения</p>	<p>Курсовые экзамены 20__-20__ г.          Направление 39.04.02 Социальная работа          Профиль: Социальная работа с различными</p>

2 курс 4 семестр	группами населения
<b>Экзаменационный билет № 1</b>	
1. Социальные услуги, их виды и характеристика. 2. Социальная профилактика. Социальное посредничество. 3. Кейс-задание	
Дата утверждения: ____.	Заведующий кафедрой _____

#### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на экзамене

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

При оценке ответа на экзамене максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

#### **Критерии оценки (в баллах):**

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

### **1.3. Рейтинг-план дисциплины**

Таблица перевода баллов текущего контроля в баллы рейтинга



	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1
2		5	4	3	2	2	2	2	2	1
3			5	4	3	3	3	2	2	2
4				5	4	4	3	3	3	2
5					5	5	4	4	3	3
6						5	5	4	4	3
7							5	5	4	4
8								5	5	4
9									5	5
10										5

Рейтинг-план дисциплины представлен в Приложении 1.

## 2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература

1. Мусина-Мазнова, Г.Х. Инновационные методы практики социальной работы [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Х. Мусина-Мазнова, И.А. Потапова, О.М. Коробкова. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2017. – 320 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93450>.
2. Басов, Н.Ф. Социальная работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ф. Басов. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2016. – 352 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93289>
3. Якушев, А.В. Социальная защита и социальная работа : учебное пособие / А.В. Якушев. – Москва : А-Приор, 2010. – 144 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56374>.

#### Дополнительная литература

1. Холостова, Е.И. Социальная работа с инвалидами : учебное пособие / Е.И. Холостова. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и К, 2014. – 240 с. <https://e.lanbook.com/book/56296>
2. Соколова, В.Ф. Теория и практика реабилитации граждан пожилого возраста : учебное пособие / В.Ф. Соколова, Е.А. Берецкая ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. – 198 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115130>
3. Теория социальной работы [Электронный ресурс] : учебник / Е.И. Холостова [и др.] ; под общ. ред. Е. И. Холостовой, Е. Г. Студёновой. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2018. — 474 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103770>. — Загл. с экрана.
4. Холостова, Е.И. Зарубежный опыт социальной работы : учебное пособие / Е.И. Холостова, А.Н. Дашкина, И.В. Малофеев. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 365 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450744>

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>.
3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

- <http://biblioclub.ru/>.
4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.bashedu.ru/>.
  5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>.
  6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/>.
  7. Национальная платформа открытого образования proed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://npoed.ru/>.
  8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.bashkortostan.ru/>.
  9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

### Программное обеспечение

1. Справочно-правовая система «Гарант» - Договор №52 от 20.03.2019, Договор №35 от 23.03.2020, Договор №69 от 15 марта 2021, Договор 53 от 16.03.2022 Договор №31 от 16 марта 2023г.
2. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия  
[https://www.google.com/intl/ru\\_ALL/chrome/privacy/eula\\_text.html](https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html)
3. Windows - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
4. Office Professional Plus - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 12(СГФ)	Для самостоятельной работы	Херох work centre 5021, kyocera km 1635, учебная мебель, звуковые колонки genius, настенный экран screer media, мультипроектор vivitek, компьютеры в сборе. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Справочно-правовая система «Гарант» 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 22(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Компьютеры в сборе, настенный экран, мультипроектор vivitek, стенды , учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска классная. Программное обеспечение

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Office Professional Plus</li> <li>2. Справочно-правовая система «Гарант»</li> <li>3. Браузер Google Chrome</li> </ol>
Аудитория 24(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска классная, учебная мебель.
Аудитория 26(СГФ)	Для хранения оборудования	<p>Компьютер в сборе, МФУ куосера, учебно-наглядные пособия, стол компьютерный, нетбук.</p> <p>Программное обеспечение</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Справочно-правовая система «Гарант»</li> <li>2. Windows</li> <li>3. Браузер Google Chrome</li> <li>4. Office Professional Plus</li> </ol>
Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	<p>Компьютеры в сборе, учебная мебель, принтер samsung, сканер hp scanjet g2410.</p> <p>Программное обеспечение</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Браузер Google Chrome</li> <li>2. Office Professional Plus</li> </ol>