Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края
Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГАУ ДПО «Центр
повышения квалификации и
профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»
К.В. Багмет
(подпись)
«11» января 2021 г.

Аннотация рабочей программы к модулю 7 «Организационно-методическое обеспечение системы контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан» дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

Управление организацией социального обслуживания
330 ч.

Автор-составитель:
Багмет Ксения Викторовна – доктор экономических наук, директор Центра
Литвинова Наталья Николаевна – кандидат педагогических наук, доцент, методист

Рецензент:
Королевская Татьяна Васильевна – директор ГБУСО «Грачёвский комплексный центр социального обслуживания»

Ставрополь
2021

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации образовательной программы

Формирование у слушателя профессиональной компетенции и повышение профессионального уровня, необходимых для обеспечения деятельности организации социального обслуживания населения, оказания социальных услуг гражданам.

Компетенции
в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки
39.03.02 «Социальная работа»

№ п/п	Компетенции	Код компетенций
1.	Способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.	ПК-8

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Код компетенций
1.	З1: Основные направления государственной социальной политики, положения стратегий и программ в области социального обслуживания федерального и регионального уровня.	ПК-8
2.	З2: Основы управления персоналом организации.	
№ п/п	**Уметь**	**Код компетенций**
1.	У1: Анализировать социально-экономическую, социально-демографическую ситуацию.	ПК-8
2.	У4: Осуществлять консультирование клиентов в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации.	

Срок освоения модуля – 26 часов.

Раздел 2. Учебная программа
(заочная форма с применением электронного обучения / заочная форма (полностью дистанционная)

Темы	Виды учебных занятий	Содержание
Тема 7.1. Организации работы системы контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан.	Лекция – 6 часов	Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг. Система качества учреждения. Формирование системы качества учреждения социального обслуживания. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 283-326). Управление в социальной работе. Учебник для бакалавров / Под редакцией Е.И. Холостовой, Е.И. Комаровой, О.Г. Прохоровой. – М.: Издательство, 2012, 333 с.
Тема 7.2. Документационное обеспечение системы контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан.	Лекция – 6 часов	Положение об учреждении (Устав учреждения). Положения о структурных подразделениях учреждения. Документация на оборудование, приборы и аппаратуру. Национальные стандарты социального обслуживания населения в РФ, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 389-460). Организация, управление и администрирование в социальной работе.
Тема 7.3. Этапы административного контроля качества предоставляемых социальных услуг социальными работниками.	Лекция – 2 часа	Структурно-функциональная модель деятельности службы контроля в учреждении. Внеплановые проверки руководителя подразделения. Комплект документов директора учреждения. Направления деятельности Службы контроля.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 423-476). Социальное управление. Под редакцией Е.И. Холостовой, Е.И. Комаровой, О.Г. Прохоровой. – М.: Издательство, 2012.

Раздел 3. Формы аттестации слушателей

Промежуточная аттестация слушателей к модулю 7 «Организационно-методическое обеспечение системы контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан» проводится в форме тестирования в системе дистанционного обучения.

Тестирование к модулю 7 «Организационно-методическое обеспечение системы контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан»

1. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?

а) специалисты;

б) работники;

в) руководители;

г) отдельные руководители;

д) министерства.

2. Как осуществляется текущий контроль в организации?

а) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;

б) путем наблюдения за работой работников;

в) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;

г) путем докладов на сборах и совещаниях;

д) вышестоящей структурой.

3. Контроль – это:

а) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;

б) вид человеческой деятельности;

в) наблюдение за работой персонала организации;

г) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;

д) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

а) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;

б) создавать соответствующие социальные условия для персонала;

в) создавать соответствующие организационные условия для персонала;

г) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;

д) постоянно повышать квалификацию персонала.

5. Система качества учреждения не направлена на выполнение следующих задач:

а) осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество услуг;

б) предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

в) обеспечение стабильного уровня качества услуг;

г) использование элитой своих преимуществ.

6. При формировании системы качества учреждения (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) не должны учитываться такие факторы, как:

а) наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

б) условия размещения учреждения;

в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы,

аппаратура и т.д.);

д) индивидуальные особенности специалистов.

7. Система качества учреждения направлена на выполнение следующих задач:

а) осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество услуг;

б) предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

в) решение личностных проблем клиента;

г) обеспечение стабильного уровня качества услуг;

д) решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

8. Региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания осуществляется:

а) уполномоченным органом субъекта РФ в порядке, установленном органом государственной власти субъекта РФ;

б) прокуратурой региона;

в) попечительским советом организации;

г) гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством РФ о защите прав потребителей.

9. Общественный контроль в сфере социального обслуживания осуществляется:

а) гражданами, общественными и иными организациями в соответствии с законодательством РФ о защите прав потребителей;

б) попечительским советом организации;

в) уполномоченным органом субъекта РФ в порядке, установленном органом государственной власти субъекта РФ.

10. Участниками независимой оценки не являются:

а) общественные советы;

б) попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;

в) уполномоченный орган субъекта РФ;

г) всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;

д) организации социального обслуживания;

е) граждане-получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;

ж) экспертное сообщество.

11. Контроль качества социально-бытовых услуг не включает:

а) контроль качества услуг по содействию населению всех категорий и групп – клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;

б) контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений;

в) контроль качества помещений, предоставляемых для реабилитационных мероприятий и иных форм обслуживания;

г) контроль качества мебели и постельных принадлежностей;

д) контроль качества предоставляемых клиенту одежды, обуви, нательного белья;

е) контроль качества горячего питания;

ж) контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения.

12. Контроль качества социально-психологических услуг не включает:

а) контроль качества психологического консультирования;

б) контроль качества психодиагностики и обследования личности;

в) контроль качества услуги по психологической коррекции;

г) контроль качества психотерапевтической помощи;

д) контроль качества психопрофилактической и психологической работы;

е) контроль качества психологических тренингов как активного психологического воздействия;

ж) контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания.