

**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)

«10» января 2021 г.

**Аннотация рабочей программы к модулю 5
«Организация клиентского и межведомственного взаимодействия»
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 реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.	ПК-7

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Код компетенций
1.	35: Современные методы организации социального обслуживания населения, включая международный опыт.	ПК-7
2.	37: Этические основы делового общения.	
№ п/п	Уметь	Код компетенций
1.	У5: Выявлять потенциал организации для повышения эффективности ее деятельности.	ПК-7
2.	У6: Организовывать деятельность специалистов по социальному сопровождению получателей социальных услуг.	

Срок освоения модуля – 24 часа.

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

Темы	Виды учебных занятий	Содержание
Тема 5.1. Деятельность попечительских советов в организации.	Лекция – 4 часа	Попечительский совет. Решения Попечительского совета. Заседания Попечительского совета. Федеральный закон от 11.08.1995 г. № 135 ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях». Примерное положение о попечительском совете.
	Самостоятельная работа – 2 часа	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 139-143): Руководитель организации социального обслуживания: сборник документов // Под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой, А.М. Коршунова. – М.: ИДПО ДСЗН, 2015. – 173 с.
Тема 5.2. Порядок установления деловых связей и организация сотрудничества	Лекция – 2 часа	Деловое общение. Субъекты общения – сотрудники организации, менеджеры. Модель проведения переговоров.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Ознакомиться с лекционным материалом (стр. 59-147). Организация, управление и администрирование в социальной работе.
Тема 5.3. Межведомственное и внутриведомственное взаимодействие в профилактике нуждаемости граждан	Лекция – 2 часа	Межведомственное взаимодействие при организации социального обслуживания в субъекте Российской Федерации. Регламент межведомственного взаимодействия. Схема межведомственного взаимодействия центра социального обслуживания. Схема межведомственного взаимодействия работы с семьей СОП.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Ознакомиться с документами на сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации https://rosminiustrud.ru/docs
Тема 5.4. Алгоритм работы с получателями социальных услуг.	Лекция – 4 часа	Порядок предоставления срочных социальных услуг. Максимально допустимое время осуществления мероприятий. Основания прекращения предоставления социального обслуживания.
	Самостоятельная работа – 2 часа	Ознакомиться с документами на сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации https://rosminiustrud.ru/docs

Раздел 3. Формы аттестации слушателей

Промежуточная аттестация слушателей к модулю 5 «Организация клиентского и межведомственного взаимодействия» проводится в форме тестирования в системе дистанционного обучения.

Тестирование к модулю 5 «Организация клиентского и межведомственного взаимодействия»

1. Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги:

- а) **получатель социальных услуг;**
- б) поставщик социальных услуг;
- в) клиент социальной службы.

2. Попечительский совет организации социального обслуживания является:

- а) контролирующим органом организации социального обслуживания;
- б) учредителем организации социального обслуживания;
- в) финансовым органом организации социального обслуживания;
- г) **совещательным органом организации социального обслуживания.**

3. Создание попечительских советов в государственных организациях социального обслуживания является:

- а) рекомендованным;
- б) **обязательным;**
- в) необязательным.

4. Решения попечительского совета носят

- а) обязательный характер;
- б) **рекомендательный характер.**

5. Основными задачами попечительского совета являются:

а) **содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования организации социального обслуживания, улучшения качества ее работы;**

б) **содействие в привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности организации социального обслуживания;**

в) **содействие в улучшении качества предоставляемых социальных услуг;**

г) **содействие в повышении квалификации работников организации социального обслуживания, стимулировании их профессионального развития;**

д) участвовать в организации и проведении круглых столов, конференций, семинаров и иных мероприятий по вопросам, отнесенным к компетенции попечительского совета;

е) **содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности организации социального обслуживания.**

6. Для выполнения возложенных на него задач попечительский совет имеет право:

а) **запрашивать информацию от администрации организации социального обслуживания о реализации принятых попечительским советом решений;**

б) **вносить администрации организации социального обслуживания предложения по вопросам совершенствования деятельности организации социального обслуживания;**

в) содействие в совершенствовании материально-технической базы организации социального обслуживания;

г) **участвовать в подготовке предложений по совершенствованию законодательства Российской Федерации и субъектов Российской Федерации по вопросам, отнесенным к компетенции попечительского совета;**

д) **осуществлять иные права, не противоречащие законодательству Российской Федерации;**

е) содействие в повышении информационной открытости организации социального обслуживания.

7. В практике менеджмента при проведении деловых переговоров используются следующие основные методы:

Сопоставьте правильно

Вариационный метод	Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно.
Компромиссный метод	Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации.
Метод интеграции	Применяется при подготовке к сложным переговорам.

Правильный ответ

Вариационный метод	Применяется при подготовке к сложным переговорам.
Компромиссный метод	Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно.
Метод интеграции	Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации.

8. Сопоставьте правильно

Способность персонала на всех уровнях аккуратно и своевременно собирать, хранить и предоставлять информацию о текущей работе	Это непосредственно роль специалиста.
Возможность доступа к информации, способной повлиять на выбор управленческого решения	Это вопрос обеспечения исходной информацией о реальных проблемах, которые необходимо решить.
Способность информации побудить персонал изменить свое поведение, если это необходимо	включает в себя доступ к информации, помогающей решить проблему.

Правильный ответ

Способность персонала на всех уровнях аккуратно и своевременно собирать, хранить и предоставлять информацию о текущей работе	Это вопрос обеспечения исходной информацией о реальных проблемах, которые необходимо решить.
Возможность доступа к информации, способной повлиять на выбор управленческого решения	Включает в себя доступ к информации, помогающей решить проблему.
Способность информации побудить персонал изменить свое поведение, если это необходимо	Это непосредственно роль специалиста.

9. Горизонтальные коммуникации

а) обеспечивают обмен информацией между подразделениями одного уровня для взаимной координации их действий;

б) общение руководителей с подчиненными;

в) общение топ-менеджеров;

г) происходит обмен информацией с уровня на уровень.

10. Вертикальные коммуникации – это:

а) когда происходит обмен информацией с уровня на уровень;

б) обеспечивают обмен информацией между подразделениями одного уровня для взаимной координации их действий;

в) общение сотрудников равных по статусу сотрудников.

11. Максимально допустимый срок предоставления срочных социальных услуг получателю:

а) не должен превышать 10 суток с даты начала предоставления срочных социальных услуг;

б) не должен превышать 5 суток с даты начала предоставления срочных социальных услуг;

в) не должен превышать 15 суток с даты начала предоставления срочных социальных услуг.

12. Максимально допустимый срок составления акта о предоставлении срочных социальных услуг по форме, который подтверждается подписью получателя срочных социальных услуг:

а) не должен превышать 2-х рабочих дней с даты окончания предоставления срочных социальных услуг.

б) не должен превышать 1 рабочий день с даты окончания предоставления срочных социальных услуг.

в) не должен превышать 5-и рабочих дней с даты окончания предоставления срочных социальных услуг.