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)
«09» января 2023 г.

Аннотация рабочей программы к модулю 2 «Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

Организация контроля качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг
72 ч.

Ставрополь
2023

4.2. Рабочая программа к модулю 2 «Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки»

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации образовательной программы

Формирование у слушателя профессиональной компетенции и повышение профессионального уровня в области оценки качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки.

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

№ п/п	Компетенция	Код компетенции
1.	Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг.	ПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Код компетенций
1.	З1: Основы контроля качества предоставления социальных услуг.	ПК-1
2.	З2: Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.	
№ п/п	**Уметь**	**Код компетенции**
1.	У2: Организовывать проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг.	ПК-1
2.	У3: Проводить различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на оценку качества и эффективности предоставляемых услуг.	

Срок освоения модуля – 36 часов.

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

Темы	Виды учебных занятий	Содержание
Тема 2.1. Независимая оценка качества социального обслуживания.	Лекция – 10 часов	Независимая оценка качества социального обслуживания.
	Самостоятельная работа – 2 часа	**Прочитайте** текст «Независимая оценка качества социального обслуживания». **Вопросы для самопроверки:** 1. Кто является участниками независимой оценки качества? 2. Показатели качества работы организаций социального обслуживания. 3. Источники информации, необходимые для проведения независимой оценки. 4. Этапы проведения независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания. 5. На что направлены результаты проведения независимой оценки качества? **Изучите** статью 23.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». **Вопросы для самопроверки:** 1. Как часто проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания? 2. Кто размещает информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания? 3. Функции общественных советов по независимой оценке качества.
Тема 2.2. Организационно-методические основы использования опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.	Лекция – 20 часов	Организационно-методические основы использования опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.
	Самостоятельная работа – 4 часа	**Прочитайте** параграф 3.2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг в учебном пособии Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — 3-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 182 с. **Вопросы для самопроверки:**

		1. Какое определение можно дать понятиям “качество социального обслуживания”, “результативность социального обслуживания”, “эффективность социального обслуживания”? 2. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете? 3. В чем значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания? 4. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания? 5. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания? **Прочитайте** параграф 5.2. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам в учебном пособии Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — 3-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 182 с. **Вопросы для самопроверки:** 1. На каких принципах основан выбор тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания? 2. Какова вкратце сущность методики “SWOT-анализа”? 3. Какую квалиметрическую роль может сыграть карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения? 4. Для чего необходим социальный аудит в учреждении? 5. Когда и насколько применим кейс-метод в оценке качества социального обслуживания? 6. Каков исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности?

Раздел 3. Форма аттестации слушателей

Промежуточная аттестация слушателей по модулю 2 «Оценка качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация контроля качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг» не предусмотрена.