

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.1.6. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕР
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«СПЕЦИАЛИСТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы профессионального модуля	3
2.	Результаты освоения профессионального модуля	4
3.	Структура и содержание профессионального модуля	5
4.	Условия реализации профессионального модуля	7
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Профессиональный модуль ПМ.1.6. «Контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки» (далее – профессиональный модуль) является неотъемлемой частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Специалист по социальной работе» (далее – ДПП) в части освоения вида профессиональной деятельности - предоставление социальных услуг клиентам организации социального обслуживания в соответствии с профессиональным стандартом.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы

Профессиональный модуль является частью блока *профессиональных* модулей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Специалист по социальной работе», закладывает основы необходимых знаний у слушателей по нормативно-правовой основе осуществления профессиональной деятельности.

Программа учитывает требования профессионального стандарта, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 года № 571н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (уровни квалификации – 6,7).

Освоение профессионального модуля является необходимой основой для последующего изучения профессиональных модулей курса.

1.3. Цель и задачи освоения профессионального модуля

Цель: овладение профессиональной деятельностью в вопросе контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки в соответствии с профессиональным стандартом.

Задачи освоения профессионального модуля:

- получить знания необходимые для осуществления контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки в соответствии с трудовой функцией;
- овладеть умениями необходимыми для осуществления контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки в соответствии с трудовой функцией.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Слушатель в результате освоения программы должен быть готов к осуществлению деятельности по *контролю качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки*, владея:

необходимыми умениями:

разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;
анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне;

использовать различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;

анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп;

представлять результаты профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных;

повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции;

необходимыми знаниями:

основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг;

национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания;

методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки;

принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки;

социальные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска;

способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций;

методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме;

основы самоорганизации и самообразования специалиста по социальной работе.

Трудоемкость программы:

На освоение программы профессионального модуля отводится:
всего - 22 академических часа.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Учебный план и содержание программы

Наименование темы профессионального модуля	Содержание темы	Кол-во часов всего (заочно)
Тема 1. Основы контроля качества предоставления социальных услуг	<p>Понятие контроля качества предоставления социальных услуг. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.</p> <p>Оценка качества предоставления социальных услуг по критериям: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.</p> <p>Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</p>	4
Тема 2. Контроль соответствия социальных услуг Национальному стандарту Российской Федерации и региона в области социального обслуживания	<p>Национальный стандарт. Термины и определения.</p> <p>Основные факторы, определяющие качество социальных услуг.</p> <p>Оценка документации учреждения.</p> <p>Оценка условий размещения учреждения. Оценка специального и табельного технического оснащения учреждения.</p> <p>Оценка укомплектованности учреждения специалистами и уровень их квалификации.</p> <p>Оценка состояния информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиента</p> <p>Собственная и внешняя системы контроля за деятельностью учреждения.</p> <p>Оценка качества социально-бытовых услуг.</p> <p>Оценка качества социально-медицинских услуг.</p> <p>Оценка качества социально-психологических услуг.</p> <p>Оценка качества социально-педагогических услуг.</p> <p>Оценка качества социально-экономических услуг.</p> <p>Оценка качества социально-правовых услуг</p>	6
Тема 3. Организация опросов населения и экспертных опросов	<p>Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p>	1
Тема 4. Социальные общественные процессы, происходящие в обществе	<p>Социальные общественные процессы, происходящие в обществе, их возможные негативные последствия, конфликтогенные процессы, ситуации социального риска.</p> <p>Понятия и определения</p>	2

Наименование темы профессионального модуля	Содержание темы	Кол-во часов всего (заочно)
Тема 5. Анализ и оценка процесса и результатов реализации социальных услуг и социальной поддержки	<p>Методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки.</p> <p>Критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.</p> <p>Методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме.</p> <p>Способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций.</p> <p>Способы и методы анализа результатов оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровнях.</p> <p>Способы и методы анализа результатов оказания социальных услуг на уровне социальных групп.</p> <p>Качественные и количественные данные результатов профессиональной деятельности</p>	4
Тема 6. Основы самоорганизации и самообразования специалиста по социальной работе	<p>Понятие самоорганизации и самообразования.</p> <p>Необходимость непрерывного образования специалиста в течение всего периода профессиональной деятельности.</p> <p>Возможные пути повышения квалификации и профессиональной переподготовки.</p> <p>Современные технологии самообразования</p>	4
Тестирование		1
Итого		22

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия:

рабочего места преподавателя, оборудованного компьютером;

рабочего места слушателя, оборудованного компьютером с установленной операционной системой Windows XP или более поздних версий, а также наличие уверенного доступа в информационно-коммуникационную сеть Интернет. Желательно наличие микрофона и наушников (колонок), возможно использование встроенные.

Сотрудники образовательной организации являются преподавателями и администраторами курса дистанционного обучения, оказывают необходимую техническую поддержку слушателям, контролируют процесс освоения программы каждым слушателем.

Слушатели регистрируются на платформе курса и изучают материалы профессионального модуля. Порядок изучения и время устанавливается образовательной организацией.

Слушатели осваивают образовательную программу, в установленные сроки выполняют задания, по итогам изучения проходят тестирование. Сотрудники образовательной организации выполняют проверку заданий, направляют слушателям комментарии, отметки и другую необходимую информацию.

4.2. Организационно-педагогические условия

В частном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Центр образовательных услуг», реализующем дополнительную профессиональную программу профессиональной переподготовки «Специалист по социальной работе» создаются необходимые организационно-педагогические условия для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки.

Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса - преподаватели с высшим образованием по укрупненной группе специальностей «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа».

Программа реализуется штатными работниками ЧОУ ДПО «Центр образовательных услуг» с привлечением специалистов образовательных организаций профессионального образования.

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Учебно-методическая литература:

1. ГОСТ Р 53347-2014. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста: национальный стандарт Российской Федерации: взамен ГОСТ Р 53347-2009: введен 2015-07-01 / разработ. Центр гуманитарных программ, [и др.]. – Москва: Стандартинформ, 2015. – II, 7 с. – (Социальное обслуживание населения).

2. Астафьева, Н.Е. Информатика и ИКТ: Практикум для профессий и специальностей технического и социально-экономического профилей: Учебное пособие / Н.Е. Астафьева. - М.: Academia, 2016. - 447 с

3. Зайцев, Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе / Д.В. Зайцев. - М.: Дашков и К°, Наука-Спектр, 2016. - 264 с.

4. Зарецкий, А.Д. Менеджмент социальной работы / А.Д. Зарецкий. - Москва: Гостехиздат, 2015. - 192 с.

5. Комарова, Е.И. Менеджмент социальной работы / Е.И. Комарова. - М.: Книга по Требованию, 2016. - 288 с.

6. Топчий, Л.В. Методологические проблемы теории социальной работы / Л.В. Топчий. - М.: РГСУ, 2016. - 236 с.

7. Цветкова, М.С. Информатика и ИКТ: Практикум для профессий и специальностей естественно-научного и гуманитарного профилей: Учебное пособие / М.С. Цветкова. - М.: Academia, 2017. - 352 с.

8. Шарин, В.И. Экономические основы социальной работы: Учебник / В.И. Шарин. - М.: Инфра-М, 2018. - 192 с.

Интернет - ресурсы:

Слушатели имеют доступ к следующим электронно-библиотечным системам:

Электронная библиотечная система издательства «Лань»: <http://e.lanbook.com>;

Электронная библиотека диссертаций – <http://diss.rsl.ru/>;

Электронные полнотекстовые периодические издания Научной библиотеки на портале eLibrary – <http://elibrary.ru/>.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется в процессе оценивания практических заданий. Изучение профессионального модуля завершается тестированием.

Трудовая функция	Трудовые действия	Результат
Контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки	Выявление и измерение показателей качества социального обслуживания и мер социальной поддержки	Владеет/ не владеет
	Оценка качества социального обслуживания	Владеет/ не владеет
	Выявление и измерение показателей эффективности социального обслуживания	Владеет/ не владеет
	Оценка эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Владеет/ не владеет

Критерии оценки качества знаний при оценивании практических заданий

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования, предъявляемые к практическому заданию: емко и логично изложены необходимые сведения, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если основные требования к выполнению практического задания учтены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при разборе задания даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если имеются существенные отступления от требований к выполнению практического задания. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема не раскрыта, практическое задание не выполнено, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки качества знаний при выполнении итогового теста

Оцениваемый показатель	Количество баллов, обеспечивающих получение:			
	Зачет	Оценки за дифференцированный зачет		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Процент набранных баллов из 100% возможных	От 55% и выше	55% и более	70% и более	85% и более
Количество тестовых заданий:				
15	8	От 8 до 11	От 11 до 13	13 и более
20	11	От 11 до 14	От 14 до 17	17 и более
25	13	От 13 до 18	От 18 до 21	21 и более
26	14	От 14 до 18	От 18 до 22	22 и более
30	16	От 16 до 21	От 21 до 26	26 и более
40	22	От 22 до 28	От 28 до 34	34 и более