

Denumirea programului de studii	<i>Politici sociale de susținere a copilului și familiei</i>
Ciclul	<i>II Master</i>
Denumirea cursului	<i>Managementul calității serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile</i>
Facultatea/catedra responsabilă de curs	<i>Psihologie și Psihopedagogie specială, Catedra Asistență socială</i>
Titular de curs	<i>Frunze Olesea, dr., conf. univ.</i>
Cadre didactice implicate	<i>Frunze Olesea, dr., conf. univ.</i>
e-mail	<i>guzunalesea@yahoo.com</i>

Codul cursului	Număr de credite ECTS	Anul	Semestrul	Total ore	Total ore	
					contact direct	Studiu individual
S.03.A.013	5	I	I	150	35	115

Descriere succintă a integrării cursului în programul de studii

Disciplina *Managementul calității serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile* este un curs fundamental care este orientat spre formarea competențelor profesionale de bază necesare studenților-masteranzi pentru evaluarea, intervenția, referirea, monitorizarea calității serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile. În acest context, obiectivul general constituie formarea conștientă și aplicarea abilităților în evaluarea, monitorizeze serviciilor sociale de calitate.

Scopul cursului rezidă în formarea la masteranzi și a abilităților practice, a gândirii critice cu privire la evaluarea sistemului de management al calității serviciilor sociale.

Cursul se studiază după formarea inițială profesională la ciclul I, licență în domeniul asistenței sociale, formarea noțiunilor fundamentale cu privire la abordarea corectă a sistemului de protecție socială, competențelor profesionale de planificare și intervenție în cazul diverselor grupuri de risc etc. Disciplina are conexiuni cu alte cursuri fundamentale în domeniul sociologiei, politicilor sociale și de formare profesională privind susținerea grupurilor de beneficiari în situații de risc.

Competențe dezvoltate în cadrul cursului

-operaționalizarea conceptelor, termenilor și noțiunilor specifice în domeniului managementului calității;

- cunoașterea mecanismelor de elaborare, planificare și aplicare a standartelor de calitate a ; destinate familiilor vulnerabile ;
- analiză și evaluarea standartelor de calitate a serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile;
- elaborarea propunerilor pentru asigurarea calității serviciilor sociale realizate de prestatori ;
- identificarea legăturii dintre acreditarea serviciilor sociale și calitatea acestora ;
- aplicarea în practica a principiilor managementului de calitate ;
- identificarea tehnicilor pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

Finalități de studii

la nivel de cunoaștere:

- să determine obiectul de studiu, problematica, funcțiile managementului serviciilor sociale;
- să definească standardele de calitate a serviciilor sociale adresate familiilor vulnerabile ;
- să cunoască și să aplice în activitatea profesională concepte de bază ale managementului serviciilor sociale;
- să analizeze factorii de îmbunătățire a calității serviciilor sociale;

-să identifice prestatorii de servicii sociale și care sunt cerințele legale față de aceștia.

la nivel de aplicare:

- să inițieze și să participe la evaluarea serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile;
- să compare argumentat prestatorii publici de cei privați ;
- să elaboreze recomandări cu privire la îmbunătățirea calității serviciilor sociale destinate familiilor vulnerabile ;
- să proiecteze plan de acțiune și să identifice indicatorii utilizați în monitorizare și evaluarea serviciilor sociale;

la nivel de integrare:

- să demonstreze prin argumente importanța, semnificația acreditării serviciilor sociale;
- să fundamenteze rolul atitudinii și abordării corecte în procesul de management al calității serviciilor sociale adresate familiilor sociale;
- să conștientizeze necesitatea acreditării serviciilor sociale și calitatea acestora;
- să stabilească corelații dintre scopuri, activități și consecințe în derularea procesului managerial;

Precondiții

Studentilor este necesară formarea inițială în domeniul asistenței sociale în cadrul programului de studiu la ciclul I, licență.

Sunt necesare cunoștințe de bază din domeniul social, umanist. Studenții trebuie să cunoască diversitatea proceselor și fenomenelor sociale, noțiuni de bază în domeniul politicilor sociale, bazele teoretice ale asistenței sociale, metode și tehnici de diagnostic și intervenție asistencială, să elaboreze strategii de activitate în studiu de caz, să cunoască condițiile prestării și gama de servicii de asistență socială.

Unități de curs

1. Sistemul de management al calității.
2. Metode și tehnici pentru îmbunătățirea calității.
3. Principiile managementului calității
4. Beneficiile sistemului de management al calității
5. Calitatea în serviciile sociale
6. Standarde de calitate în serviciile sociale
7. Cadrul legal general de reglementare a serviciilor sociale.
8. Autoritățile responsabile de verificarea calității serviciilor sociale

Strategii de predare și învățare

Se vor utiliza strategii de predare și învățare centrate pe student: prelegerea interactivă, exercițiu, modelare, eseu, învățare prin cooperare, tehnica celei mai importante schimbări, discuție de tip focus-grup.

Strategii de evaluare

Gradul de implicare și calitatea participării studenților în cadrul seminariilor; calitatea realizării probelor de evaluare (I probă: – elaborarea referatului tematic și II-a probă: - prezentarea discursului). Rezultatele evaluării curente constituie 60 % din cota notei finale. Evaluarea finală: examen (nota la examen va constitui 40% din cota notei finale)

Bibliografie

Obligatorie:

1. Canțer Nicoletta, Note de curs la disciplina universitară „Monitorizare, evaluare și supervizare în asistența socială”, Universitatea de Stat „Alec Russo”, Bălți, 2014.
2. Fișele de raportare a cetățenilor. Studiu sociologic realizat cu suportul Băncii Mondiale, Agenției

Suedeze pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională și PNUD Moldova, Chișinău, 2011.

3. Ghid metodologic cu privire la procesul decizional, Guvernul Republicii Moldova, Cancelaria de Stat, 2009.

4. Ghid metodologic pentru analiza ex-ante a impactului politicilor publice. Selecție de propuneri de politici publice. Volumul IV, Guvernul Republicii Moldova, Cancelaria de Stat, 2012.

5. Ghid metodologic pentru evaluarea intermediară și ex-post a politicilor publice, Guvernul Republicii Moldova, Cancelaria de Stat, 2014.

6. Ghidul prestatorului de servicii sociale, Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, 2014.

Opțională:

1. Frunze O., Vîrlan M. Asistența socială a tineretului: direcții de bază și forme moderne. În: Preocupări contemporane ale științelor socio-umane, V. II. Științe ale Educației și Asistență Socială/coord. Șt. Svetlana Rusnac. – Chișinău: S.n. 2016 (

2. Lazar Florin, Introducere în politici sociale comparate, Polirom, 2010

3. Preda, Marian, Riscuri și inechități sociale în România, Polirom, Iasi, 2009

4. Pop Luana, Politici sociale, Ed. Economica, 2005 6. Zamfir, C., Zamfir, E., (coord.), "Politici Sociale"- România în context european", București, Alternative. 1995