

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВР
_____ С.Н. Киселев
23.04.2024 г.

**Технологии и социальные взаимодействия
менеджмента различных специалистов при
осуществлении социальной работы в учреждениях
системы здравоохранения**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сестринское дело с курсом социальных дисциплин**

Учебный план **390302-1-2024 заочноеplx**
39.03.02 Социальная работа
Направленность "Социальная работа"

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачеты 5
аудиторные занятия	14	
самостоятельная работа	94	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

старший преподаватель, Попова Оксана Викторовна _____

Рецензент(ы):

кандидат социологических наук, доцент, Черевко Марина Александровна _____;

кандидат социологических наук, доцент, Смирнова-Забелина Елена Александровна _____

Рабочая программа дисциплины

Технологии и социальные взаимодействия менеджмента различных специалистов при осуществлении социальной работы в учреждениях системы здравоохранения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

Направленность "Социальная работа"

утвержденного учёным советом вуза от 23.04.2024 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сестринское дело с курсом социальных дисциплин

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой к.м.н., доцент Е.В. Витько _____

Председатель методического совета факультета

И.В. Крапивина _____

Протокол от _____ 2024 г. № ____

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения -владеть средствами самостоятельного, методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, быть готовым к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
1.2	-быть способным обеспечивать высокий уровень социальной культуры технологий социальной защиты слабых слоев населения, медико-социальной поддержки, благополучия граждан

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Современные технологии социальной работы в здравоохранении
2.1.2	Социальная защита и социальное обслуживание населения
2.1.3	Социальная работа в организациях и учреждениях различных профилей, организационно-правовых форм и форм собственности
2.1.4	Управление в социальной работе
2.1.5	Теория и практика социальных коммуникаций
2.1.6	Правовое обеспечение социальной работы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ОПК-4.1: Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ОПК-4.2: Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ОПК-4.3: Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ПК-5: Способен к организационно-управленческой работе в подразделениях организациях, осуществляющих социальное обслуживание и реализующих иные меры социальной поддержки и защиты населения	
ПК-5.1: Обеспечивает организационно-управленческую деятельность в организациях или подразделениях социального обслуживания, реализующих меры социальной поддержки и защиты населения	
ПК-5.2: Осуществляет планирование, организацию и контроль по реализации мер социальной защиты и социальных услуг	
ПК-5.3: Владеет технологией принятия управленческих решений в сфере социальной работы с населением	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инспект.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Менеджмент качества медицинской помощи в соответствии с ИСО 9000:2001. /Ср/	5	15	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1		
1.2	Системный и процессный подход к менеджменту качества. /Лек/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1		
1.3	Системный и процессный подход к менеджменту качества. /Пр/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1		
1.4	Системный и процессный подход к менеджменту качества. /Ср/	5	15	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1		

				5.2 ПК-5.3		
1.5	Качество медицинской помощи и его характеристики. /Лек/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.6	Качество медицинской помощи и его характеристики. /Пр/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.7	Качество медицинской помощи и его характеристики. /Ср/	5	15	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.8	Менеджмент качества медицинской помощи и его характеристики. /Лек/	5	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.9	Уровни контроля качества медицинской помощи. /Пр/	5	1	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.10	Менеджмент качества медицинской помощи в соответствии с ИСО 9000:2001. /Ср/	5	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.11	Системный и процессный подход к менеджменту качества. /Лек/	5	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.12	Системный и процессный подход к менеджменту качества. /Пр/	5	3	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.13	Системный и процессный подход к менеджменту качества. Менеджмент качества медицинской помощи и его характеристики. Качество медицинской помощи и его характеристики. /Ср/	5	10	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.14	Качество медицинской помощи и его характеристики. /Пр/	5	2	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.15	Менеджмент качества медицинской помощи и его характеристики. /Зачёт/	5	5	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.16	Менеджмент качества медицинской помощи в соответствии с ИСО 9000:2001. /Зачёт/	5	5	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.17	Системный и процессный подход к менеджменту качества. Уровни контроля качества медицинской помощи. Системный и процессный	5	9	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	

	подход к менеджменту качества. Менеджмент качества медицинской помощи и его характеристики. Качество медицинской помощи и его характеристики. /Зачёт/			5.2 ПК-5.3		
1.18	Качество медицинской помощи и его характеристики. /Зачёт/	5	5	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	
1.19	Менеджмент качества медицинской помощи и его характеристики. /Зачёт/	5	5	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Контрольные (экзаменационные) вопросы и задания

1. 8 принципов стандарта качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
2. Качество медицинской помощи, характеристики качества.
3. Менеджмент качества медицинской помощи. Главные характеристики.
4. Ведомственный уровень контроля качества в здравоохранении
5. Роль заведующих, начмедов ЛПУ.
6. Внедомственный уровень контроля качества, роль страховых медицинских компаний, фонда ОМС.
7. Независимая экспертиза контроля качества.
8. Наиболее распространенные неинфекционные заболевания в РФ, роль государства в оптимизации медицинской помощи.
9. Основная причина врачебных ошибок.
10. Диагностический уровень оценки качества.
11. Лечебный уровень оценки качества.
12. Наиболее значимые свойства качества медицинской помощи на современном этапе развития общества.
13. Свойства рисков менеджмента. Классификация рисков.
14. Профессиональные медицинские риски.
15. Риски, связанные с организацией управления здравоохранением.
16. Инструменты управления рисками.

5.2. Темы письменных работ (рефераты, контрольные)

Примерная тематика контрольных работ

1. История развития менеджмента качества медицинской помощи.
2. Главные характеристики менеджмента качества медицинской помощи.
3. Философия управления качеством по Демингу.
4. Организация контроля качества медицинской помощи. Роль государственных организаций (Роспотребнадзора и Роснадзора).
5. Риски менеджмента качества медицинской помощи. Классификация рисков.

Тематика рефератов:

1. Экспертиза качества медицинской помощи. Виды дефектов медицинской помощи в системе ОМС.
2. Реинжиниринг в здравоохранение. Его этапы.
3. Экспертиза временной нетрудоспособности. Механизмы реализации.
4. Медико-социальная экспертиза в России. Организационные проблемы.
5. Реструктуризация здравоохранения: оценки рисков.

Тематика докладов:

1. Новые технологии управления качеством медицинской помощи в ЛПУ.
2. Отраслевые стандарты здравоохранения. Основные положения.
3. Пути оптимизации медицинской помощи.
4. Применение требований международных стандартов серии ИСО 9000 в области здравоохранения.
5. Жизненный цикл медицинских услуг (в поликлиниках, стационарах, лечебно-профилактических учреждениях, страховых медицинских компаниях).
6. Процессы организации здравоохранения в РФ.

5.3. Фонд оценочных средств

контрольные вопросы

тесты

ситуационные задачи

контрольная работа

5.4. Примеры оценочных средств (5 тестов, 2 задачи)

1. Управление – это:

процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей; особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей; особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу; эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

- Ч. Бебидж;
- М. Вебер;
- Ф. Тейлор.

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Веберов в:

- 1850;
- 1790;
- 1832;

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»?

- Ч. Бебидж;
- М. Вебер;
- Ф. Тейлор.

Задача №1

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внимательно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Задача №2

Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.**2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:**

1. Уволить несогласного лидера;
2. Пренебречь его мнением;
3. Привлечь на свою сторону;
4. Прочее (обосновать).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Бурышкова Е.Л. (ред.), Дементьева Н.Н. (ред.)	Менеджмент и лидерство. Учебно-методическое пособие к практическим занятиям для студентов факультета ВСО очно-заочной формы обучения	ГОУ ВПО ДВГМУ, 2010	5000

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Модестов А.А., Ямщикова А.С., Пац Ю.С., Максимова С.И.	Маркетинг в сестринском деле. Учебное пособие	<Феникс>, 2006	70
Л2.2	Васнецова О.А (ред.)	Маркетинговые исследования в здравоохранении. Учебно-методическое пособие для студентов факультета ВСО дневного, вечернего и заочного отделений: 0	Б.и., 2008	70
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Наместникова И.В	Методы исследования в социальной работе. Учебник для бакалавров	Юрайт, 2014	6
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Операционная система Windows (537 лицензий), лицензии 40745181, 41710912, 42042490, 42095524, 42579648, 42579652, 42865595, 43187054, 43618927, 44260390, 44260392, 44291939, 44643777, 44834966, 44937940, 45026378, 45621576, 45869271, 46157047, 46289102, 46822960, 47357958, 47558099, 48609670, 48907948, 49340641, 49472543, 60222812, 60791826, 60948081, 61046678, 61887281, 62002931, 62354902, 62728014, 62818148			
6.3.1.2	Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный (537 лицензий), 1D24-141222-075052			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Электронная библиотека IPR Books			
6.3.2.2	IPRbooks			
6.3.2.3	Электронная библиотека ДВГМУ			
6.3.2.4	Medline with Full Text на платформе			
6.3.2.5	EBSCOHOST			
6.3.2.6	Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения Российской Федерации			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Назначение	Оснащение и ПО	Вид работ
УК-1-334	Практические занятия, лекции	Стол (8), стулья (16), таблицы (4), доска (1)	Лек, Пр
УК-1-328-Читальный зал	Читальный зал	• библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет	Ср