

FIȘA DISCIPLINEI

(masterat)

1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava
Facultatea	Istorie, Geografie și Științe Sociale
Departamentul	Științe Umane și Social-Politice
Domeniul de studii	Asistență socială
Ciclul de studii	Master profesional
Programul de studii	Managementul serviciilor sociale și de securitate comunitară

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	Monitorizarea și managementul calității serviciilor de asistență socială și securitate comunitară				
Titularul activităților de curs	Conf. univ. dr. Geta MITREA				
Titularul activităților aplicative	Conf. univ. dr. Geta MITREA				
Anul de studiu	II	Semestrul	3	Tipul de evaluare	Examen
Regimul disciplinei	Categorია formativă a disciplinei DSI – Discipline de sinteză; DAP – Discipline de aprofundare				DSI
	Categorია de opționalitate a disciplinei: DI - impusă, DO - opțională, DF - facultativă				DI

3. Timpul total estimat (ore alocate activităților didactice)

I a) Număr de ore, pe săptămână	4	Curs	2	Seminar	2	Laborator/lucrări practice	Laborator	-	Proiect	-
I b) Totalul de ore (pe semestru) din planul de învățământ	56	Curs	28	Seminar	28	Laborator/lucrări practice	Laborator	-	Proiect	-

II. Distribuția fondului de timp pe semestru	Ore
II.a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	50
II.b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	42
II.b) Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	50
II.d) Tutoriat	
III. Examinări	2
IV. Alte activități (precizați):	

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	142
Total ore pe semestru (Ib+II+III+IV)	200
Numărul de credite	8

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

Curriculum	Nu este cazul.
Competențe	Nu este cazul.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

Desfășurare a cursului	-	Sală dotată cu proiector
Desfășurare aplicații	Seminar	- Sală dotată cu proiector
	Laborator/lucrări practice	Nu este cazul
	Proiect	Nu este cazul

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>CP3. Planifică procese în domeniul serviciilor sociale. Planifică procesul în domeniul serviciilor sociale și securității comunitare, definind obiectivul și luând în considerare metodele de punere în aplicare, identificând și accesând resursele disponibile, cum ar fi timpul, bugetul, personalul și definirea indicatorilor pentru evaluarea rezultatelor.</p> <p>CP4. Aplică standarde de calitate în domeniul serviciilor sociale. Aplică standarde de calitate în domeniul serviciilor sociale și de securitate comunitară în timp ce susține valorile și principiile asistenței sociale.</p> <p>CP5. Efectuează analiza riscurilor. Identifică și evaluează factorii care pot pune în pericol succesul unui proiect sau amenință funcționarea organizației. Pune în aplicare proceduri prin care să se evite sau să se reducă la minimum impactul acestora.</p> <p>CP6. Facilitează accesul la servicii. Permite accesul la diferitele servicii care pot fi puse la dispoziția persoanelor vulnerabile, pentru a asigura includerea lor într-o facilitare sau un program și comunica, de asemenea, cu furnizorii de servicii sociale pentru a explica situația și a-i convinge de avantajele includerii persoanelor respective.</p> <p>CP8. Evaluează situația utilizatorilor de servicii sociale. Evaluează situația socială a utilizatorilor de servicii, punând în balanță curiozitatea și respectul în cadrul dialogului, luând în considerare familiile, organizațiile și comunitățile lor, precum și riscurile asociate, și identificând nevoile și resursele pentru a răspunde nevoilor fizice, emoționale și sociale.</p> <p>CP10. Raportează cu privire la dezvoltarea socială. Raportează rezultatele și concluziile cu privire la dezvoltarea socială a societății într-un mod inteligibil, prezentându-le oral și în scris unei game largi de categorii de public, de la nespecialiști la experți.</p>
Competențe transversale	<p>CT1. Instruiește pe ceilalți oferă formare celorlalți învață pe ceilalți instruiește colegi Îndrumă sau îi învață pe ceilalți, oferindu-le cunoștințe și sprijin relevante în domeniul social și securității comunitare.</p> <p>CT2. Asigură orientarea către client este prietenos cu clienții demonstrează orientarea către clienți permite concentrarea către clienți demonstrează o atitudine orientată spre servicii este o plăcere să interacționeze cu clienții oferă servicii pentru clienți își orientează atenția asupra clienților este orientat către clienți oferă servicii de asistență pentru clienți Înțelege ce doresc clienții din domeniul asistenței sociale sau securității comunitare și adoptă o atitudine pozitivă atunci când interacționează cu ei, oferă consiliere, sprijină la obținerea de servicii sociale sau procesează reclamații.</p>

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

Obiectivul general al disciplinei	OB1. Dezvoltarea competențelor necesare pentru utilizarea conceptelor specifice calității serviciilor sociale și de securitate comunitară.
	OB2. Îmbunătățirea cunoștințelor legislative cu privire la sistemul de monitorizare și control în domeniul serviciilor sociale și de securitate comunitară din România.

8. Conținuturi

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Cadrul conceptual: definiție, scop, principii și funcții ale standardelor calitate în asistența socială și securitatea comunitară	4	Prezentare ppt, expunere, prelegere, curs interactiv, dezbatere	
2. Standarde internaționale versus naționale în domeniul calității și controlului serviciilor sociale	4		
3. Tipologii de furnizori de servicii sociale (publici și privați). Particularități și reglementări legislative	4		
4. Instituțiile de inspecție și control pentru monitorizarea respectării standardelor de calitate calitate în domeniul social	4		
5. Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială: cadru legislativ și atribuții de control și monitorizare	4		

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
6. Avocatul Poporului – rol în monitorizarea respectării drepturilor omului în serviciile de tip rezidențial din domeniul social	4		
7. Comitetul de monitorizare: rol și atribuții în monitorizarea și controlul serviciilor sociale	4		
Bibliografie			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ***Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale (actualizată) 2. *** Legea nr. 197/2012 din 1 noiembrie 2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale (cu modificările și actualizările corespunzătoare) 3. *** ORDIN nr. 82 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități 4. *** Legea nr. 8 din 18 ianuarie 2016 privind înființarea mecanismelor prevăzute de Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități 5. *** Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată – formă consolidată realizată de Regia Autonomă Monitorul Oficial 6. ***Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare 7. ***Hotărârea Guvernului nr.118/2014 din 19 februarie 2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare 8. ***Ordinul Ministrului nr. 25/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială 9. ***Ordinul Ministrului nr. 81/2019 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale 10. ***Ordinul Ministrului nr. 26/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip familial destinate copiilor din sistemul de protecție specială 11. ***Ordinul Ministrului nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor 12. ***Ordinul Ministrului nr. 424/2014 din 19 martie 2014 privind aprobarea criteriilor specifice care stau la baza acreditării furnizorilor de servicii sociale 13. ***Ordonanța de urgență nr. 82/2016 pentru aprobarea Statutului special al funcției publice specifice de inspector social și pentru modificarea și completarea unor acte normative 14. ***Ordinul Ministrului nr. 963/2017 privind elementele care compun echipamentul specific și condițiile de utilizare a acestuia de către inspectorii sociali în misiuni de inspecție/activități de investigare socială 15. ***Ordinul Ministrului nr. 1563/2017 privind condițiile de acordare a sprijinului financiar pentru asistență juridică necesară apărării inspectorului social 16. Neamțu Nicoleta, (2015), Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a IIIa revizuită și adăugită, Cluj-Napoca, Editura Accent. 17. https://www.consiliuldemonitorizare.ro/ 18. https://avp.ro/ 19. https://www.mmanpis.ro/ 			

Aplicații (Seminar / laborator / lucrări practice / proiect)	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Termeni și concepte specifice domeniul de calitate în asistența socială și securitatea comunitară	4	Expunere, Conversația euristică, exemplificare, problematizare, studiul de caz, joc de rol, observația dirijată, lucru în echipă	
2. Standarde internaționale versus naționale în domeniul calității și controlului serviciilor sociale. Aplicații	4		
3. Furnizorii de servicii sociale (publici și privați). Exemple de bună practică	4		

Aplicații (Seminar / laborator / lucrări practice / proiect)	Nr. ore	Metode de predare	Observații
4. Instituțiile de inspecție și control pentru monitorizarea respectării standardelor de calitate în domeniul social. Aplicații și studii de caz	4		
5. Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială: cadru legislativ și atribuții de control și monitorizare. Spețe și exemple	4		
6. Avocatul Poporului – rol în monitorizarea respectării drepturilor omului în serviciile de tip rezidențial din domeniul social. Studii de caz	4		
7. Comitetul de monitorizare: rol și atribuții în monitorizarea și controlul serviciilor sociale. Studii de caz	4		

Bibliografie

1. ****Legea nr. 292/2011 a asistentei sociale (actualizată)*
2. *** *Legea nr. 197/2012 din 1 noiembrie 2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale (cu modificările și actualizările corespunzătoare)*
3. *** *ORDIN nr. 82 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități*
4. *** *Legea nr. 8 din 18 ianuarie 2016 privind înființarea mecanismelor prevăzute de Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități*
5. *** *Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată – formă consolidată realizată de Regia Autonomă Monitorul Oficial*
6. ****Ordinul Ministrului nr. 25/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială*
7. ****Ordinul Ministrului nr. 28/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate prevenirii și combaterii violenței domestice*
8. ****Ordinul Ministrului nr. 81/2019 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale*
9. ****Ordinul Ministrului nr. 26/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip familial destinate copiilor din sistemul de protecție specială*
10. ****Ordinul Ministrului nr. 27/2019 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor*
11. ****Ordinul Ministrului nr. 424/2014 din 19 martie 2014 privind aprobarea criteriilor specifice care stau la baza acreditării furnizorilor de servicii sociale*
12. ****Ordonanța de urgență nr. 82/2016 pentru aprobarea Statutului special al funcției publice specifice de inspector social și pentru modificarea și completarea unor acte normative*
13. ****Ordinul Ministrului nr. 963/2017 privind elementele care compun echipamentul specific și condițiile de utilizare a acestuia de către inspectorii sociali în misiuni de inspecție/activități de investigare socială*
14. <https://www.consiliuldemonitorizare.ro/>
15. <https://avp.ro/>
16. <https://www.mmanpis.ro/>

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Studentii sunt pregătiți pentru a înțelege specificul muncii de asistență socială, a etapelor de monitorizare și supervizare și control, astfel încât odată cu absolvirea, dar și cu încadrarea pe piața muncii aceștia vor avea informațiile de bază, necesare în munca de asistență socială.

10. Evaluare

10.1. Standard minim de performanță evaluare la curs

10.2. Standard minim de performanță evaluare la activitatea aplicativă

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	- Evaluarea formală a cunoștințelor și punctarea implicării la cursul interactiv	Examen oral	50%
Seminar	Evaluarea participării active în cadrul seminariilor, prezentarea de teme, referate	Evaluare activitate pe parcurs	50%
Laborator/lucrări practice	-	-	-
Proiect	-	-	-

Standard minim de performanță**Curs:**

Standarde minime pentru nota 5: însușirea principalelor concepte, definiții, tipologii, cunoașterea etapelor standardelor de calitate și etapele monitorizării.

Standarde minime pentru nota 10: însușirea conceptelor, definițiilor, tipologiilor, efectuarea de corelații între probleme sociale și servicii și prestații sociale, însușirea conceptelor aferente și etapele monitorizării, supervizării și controlului de către diferite entități care au aceste atribuții.

Activitate aplicativă:

Standarde minime pentru nota 5: dobândirea de cunoștințe relevante cu privire la standardele de calitate din domeniul asistenței sociale și etapele monitorizării.

Standarde minime pentru nota 10: analiza și problematizarea unor situații concrete legate de beneficiile și serviciile de asistență socială precum și monitorizarea acestora conform legislației în vigoare. Însușirea cunoștințelor cu privire la etapele monitorizării și controlului în domeniu securității comunitare.

Data completării	Semnătura titularului de curs Conf. univ. dr. Geta MITREA	Semnătura titularului de aplicație Conf. univ. dr. Geta MITREA
19.09.2024		

Data avizării	Semnătura responsabilului de program Conf. univ. dr. Geta MITREA
23.09.2024	

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament Prof. univ. dr. Gheorghe ONIȘORU
23.09.2024	

Data aprobării în consiliul facultății	Semnătura decanului Prof. univ. dr. Florin PINTESCU
23.09.2024	