Мерку
лов
Павел
Алекса
ндрови
ч

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=пгт. Орел, T=Директор, OU=СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"", CN=ИО=0048221808, ИНН=575206486423, SN=Меркулов, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Среднерусский институт управления – филиал
Факультет Государственного и муниципального управления
КАФЕДРА «Социологии и социальных технологий»

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой «Социологии и социальных технологий»
Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа
Профиль: «Социальная работа с различными группами население»
Квалификация: бакалавр
Форма обучения: заочная
Год набора: 2023

Орел, 2022 г.

Автор–составитель:
канд. соц. наук, доцент кафедры
«Социологии и социальных технологий» Т.В. Игнатова

Заведующий кафедрой
«Социологии и социальных технологий»
доктор социологических наук, профессор А.А. Алексеенок

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....6

3. Содержание и структура дисциплины.....7

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....9

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....21

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....23

6.1. Основная литература.....23

6.2. Дополнительная литература.....23

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....24

6.4. Нормативные правовые документы.....24

6.5. Интернет-ресурсы.....24

6.6. Иные источники.....25

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....25

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

ПК-4 - способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

ОПК ОС-6 - способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку их эффективности.

ОПК ОС-8 - способность участвовать в планировании и контроле деятельности организации социального обслуживания, в том числе с применением информационных технологий.

Этапы освоения компетенций

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенций	Наименование этапа компетенции
ПК-4	Способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	ПК-4.1	Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе формирования систематизированных знаний в области социальной квалиметрии, оценки качества, стандартизации связанных с проблемами измерения и количественной оценки качества социальных услуг
ОПК ОС-6	Способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку их эффективности	ОПК ОС-6.1	Предоставлять социальные услуги населению и определять меры социальной поддержки с точки зрения их эффективности; проводит оценку и контроль качества оказания социальных услуг
ОПК ОС-8	Способность участвовать в планировании и контроле деятельности организации социального обслуживания, в том числе с применением информационных технологий	ОПК ОС-8.1	Планировать и контролировать деятельность организации социального обслуживания, в том числе с применением современных информационных технологий

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Результаты освоения компетенций

Таблица 2

ОТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе формирования систематизированных знаний в области социальной квалиметрии, оценки качества, стандартизации связанных с проблемами измерения и количественной оценки качества социальных услуг	ПК-4.1 ОПК ОС-6.1 ОПК ОС-8.1	– **сформированы знания:** о сущности и роли социальной квалиметрии, оценки качества, стандартизации социальных услуг; основ стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки; методов количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки; – **сформированы умения:** оперировать основными терминами и понятиями социальной квалиметрии, оценки качества, стандартизации социальных услуг; оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; – **сформированы навыки:** применения методик оценки качества социальных услуг; владения приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения

2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к дисциплинам базовой части (Б1.В.11) подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 «Социальная работа» профиль «Социальная работа с различными группами населения».

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и

стандартизация социальных услуг» находится в тесной взаимосвязи со следующими дисциплинами:

Б3.01 Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы;

Б1.О.30 Технология социальной работы;

Б1.В.14 Социальная реабилитация различных категорий населения;

Б1.В.05 Профессиональная карьера специалиста в учреждениях социальной защиты населения;

Б1.В.06 Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации;

Б1.В.13 Маркетинг социальных услуг.

Объем дисциплины

Таблица 3

Вид учебных занятий и самостоятельной работы		Объем дисциплины, час.									
		Всего	Семестр								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		18									18	
Лекционного типа (Л)		8									8	
Лабораторные работы (ЛР)												
Практического типа (ПЗ)		10									10	
Контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР):												
Контактная внеаудиторная работа, в том числе проводимая в электронной информационно-образовательной среде												
Самостоятельная работа обучающихся (СР) (всего):		122									122	
Промежуточная аттестация	**форма**	зачет с оценкой									зачет с оценкой	
	Час.											
Общая трудоемкость (час./з.е.)		144/4									144/4	

3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости/ промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1.	Социальное обслуживание население. Виды основных социальных услуг	22	2		0		20	О
Тема 2.	Качество социальных услуг	22	1		1		20	О, Э
Тема 3.	Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг	23	2		1		20	О, Т
Тема 4.	Стандартизация социальных услуг	24	2		2		20	О
Тема 5.	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания	24	1		2		21	О, П
Тема 6.	Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам	25	0		4		21	О, П
Промежуточная аттестация								зачет с оценкой
Всего:		**144**	**8**		**10**		**122**	

Примечание. Форма текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), доклад (Д), эссе (Э), презентация (П).

Содержание дисциплины

Тема 1. Социальное обслуживание население. Виды основных социальных услуг

Понятие социальных услуг. Социально-бытовые услуги. Социально-медицинские услуги. Социально-психологические услуги. Социально-педагогические услуги. Социально-экономические услуги. Социально-правовые услуги. Требования к порядку и условиям оказания социальных услуг

Тема 2. Качество социальных услуг

Основные факторы, определяющие качество социальных услуг. Система качества учреждений социального обслуживания. Классификация учреждений социального обслуживания.

Тема 3. Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг

Понятие, объект, предмет, виды квалиметрии. Методологические принципы квалиметрии. Методы измерения показателей и уровня качества продукции (социальных услуг). Классификация показателей качества. Оценка качества услуг

Тема 4. Стандартизация социальных услуг

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 5. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

Принципы выбора методов. SWOT-анализ. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности. Карта оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения. Факторный метод.

Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам

Анкетный опрос. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа: опрос, эссе.

– при проведении практических занятий: опрос, представление проекта.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет с оценкой по дисциплине проводится в форме защиты группового проекта.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Вопросы для подготовки к опросу на занятиях лекционного типа

Тема 1. Социальное обслуживание население. Виды основных социальных услуг

1. Понятие социальных услуг.
2. Виды основных социальных услуг.

Тема 2. Качество социальных услуг

1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг.
2. Система качества учреждений социального обслуживания.
3. Классификация учреждений социального обслуживания.

Тема 3. Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг

1. Понятие, объект, предмет, виды квалиметрии.
2. Методологические принципы квалиметрии.
3. Методы измерения показателей и уровня качества продукции (социальных услуг).
4. Классификация показателей качества.
5. Оценка качества услуг.

Тема 4. Стандартизация социальных услуг

1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 5. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

1. Принципы выбора методов.
2. SWOT-анализ.

3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
4. Карта оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
5. Факторный метод.

Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам

1. Анкетный опрос.
2. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.
3. Кейс-метод.
4. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Тема эссе:

«Основные факторы, определяющие качество социальных услуг».

Вопросы для подготовки к опросу на практических занятиях

Тема 1. Социальное обслуживание население. Виды основных социальных услуг

1. Понятие социальных услуг.
2. Социально-бытовые услуги.
3. Социально-медицинские услуги.
4. Социально-психологические услуги.
5. Социально-педагогические услуги.
6. Социально-экономические услуги.
7. Социально-правовые услуги.
8. Требования к порядку и условиям оказания социальных услуг.

Тема 2. Качество социальных услуг

1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг.
2. Система качества учреждений социального обслуживания.
3. Классификация учреждений социального обслуживания.

Тема 3. Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг

1. Понятие, объект, предмет, виды квалиметрии.
2. Методологические принципы квалиметрии.
3. Методы измерения показателей и уровня качества продукции (социальных услуг).
4. Классификация показателей качества.
5. Оценка качества услуг.

Тема 4. Стандартизация социальных услуг

1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 5. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

1. Принципы выбора методов.
2. SWOT-анализ.
3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
4. Карта оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
5. Факторный метод.

Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам

1. Анкетный опрос.
2. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.
3. Кейс-метод.
4. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Задания для самостоятельной работы:

Тема 1. Социальное обслуживание население. Виды основных социальных услуг

Вопросы для составления каталога и библиографического списка

1. Понятие социальных услуг.
2. Социально-бытовые услуги.
3. Социально-медицинские услуги.
4. Социально-психологические услуги.
5. Социально-педагогические услуги.
6. Социально-экономические услуги.
7. Социально-правовые услуги.
8. Требования к порядку и условиям оказания социальных услуг

Тема 2. Качество социальных услуг

Подготовить выступление на тему:

«Основные факторы, определяющие качество социальных услуг».

«Совершенствование системы качества учреждений социального обслуживания».

Тема 3. Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг

Вопросы для составления каталога и библиографического списка

1. Понятие, объект, предмет, виды квалиметрии.
2. Методологические принципы квалиметрии.

3. Методы измерения показателей и уровня качества продукции (социальных услуг).
4. Классификация показателей качества.
5. Оценка качества услуг

Тема 4. Стандартизация социальных услуг

Вопросы для составления каталога и библиографического списка

1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
1. Требования к порядку и условиям оказания социальных услуг

Тема 5. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

Проект в виде презентации: «Оценка качества и эффективности деятельности учреждения (название учреждения)».

Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам

Проект в виде презентации: «Оценка качества и эффективности социальной услуги (название услуги)»

КИМ выполненных самостоятельных работ

1. Подготовка дискуссии (круглого стола)

Подготовка дискуссии (круглого стола) представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо самостоятельно:

- выбрать тему (проблему) дискуссии;

- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);

- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

КИМ подготовки дискуссии

Параметр	**Оценка (по 5 шкале)**
Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.	5
Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, приведен	4

один пример из практики.	
Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.	3
Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором частично (не более пяти) отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.	2

2. Обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по заданной теме

Каталог интернет-ресурсов представляет собой тематически подобранный студентом перечень интернет-сайтов. В каталоге необходимо отразить: тему (параграф, вопрос и т.д.), название сайта, электронный адрес и дату обращения, краткое содержание интернет-сайта (перечень вопросов, на которые можно получить ответы на представленном сайте).

КИМ каталога Интернет-ресурсов

Параметр	**Оценка (по 5 шкале)**
В каталоге представлено более пяти тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям.	5
В каталоге представлено более трех тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям.	4
В каталоге представлено менее трех тем, сайты частично тематически подобраны, частично соответствуют теме, каталог частично соответствует требованиям.	3
В каталоге представлена одна тема, сайты тематически не подобраны, частично соответствуют теме, каталог не соответствует требованиям.	2

3. Обзор периодической литературы и профессиональных изданий

Результатам обзора периодической литературы является библиографический список. Библиографический список — обязательный элемент любой научной работы. Список включает литературу, используемую при подготовке текста: цитируемую, упоминаемую, а также имеющую непосредственное отношение к исследуемой теме. Большое значение имеет правильное библиографическое описание документов и рациональный порядок расположения их в списке.

Библиографический список, по сути, представляет собой упорядоченные библиографические описания работ, выполненные в соответствии с государственными стандартами. Для составления библиографического списка используется краткое библиографическое описание, состоящее только из обязательных элементов.

КИМ библиографического списка

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
В библиографическом списке представлено более 15 источников, тематически соответствуют теме, оформлены в соответствии с требованиями к оформлению библиографии.	5
В библиографическом списке представлено менее 15 источников, но более 10, тематически соответствуют теме, оформлены в соответствии с требованиями к оформлению библиографии.	4
В библиографическом списке представлено менее 15 источников, но более 10, тематически частично соответствуют теме, оформлены с незначительными нарушениями требований к оформлению библиографии.	3
В библиографическом списке представлено менее 10 источников, тематически частично соответствуют теме, оформлены с грубыми нарушениями требований к оформлению библиографии	2

4. Написание эссе

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (студентом). Эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

КИМ написания эссе по теме

Параметр	Оценка (по 5 шкале)
Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы.	5

Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников.	4
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы.	3
Полученные результаты не соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы.	2

Материалы для текущей аттестации
Типовые тестовые задания по темам
Тема 3.

1. Квалиметрия как новая наука и учебная дисциплина была сформирована в России к …

а) концу XIX века;
б) концу XIX в. – началу XX века;
в) концу XX века;
г) началу XXI века.

2.Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества услуг, называется…

а) социальной метрологией;
б) социальной инженерией;
в) квалиметрией;
г) квалитологией.

3. Предметом изучения квалиметрии является:

а) качество различных объектов с точки зрения его качественного выражения или описания;
б) качество различных объектов с точки зрения его количественного выражения или описания;
в) качество различных объектов с точки зрения его количественного и качественного выражения или описания;
г) качество различных объектов с точки зрения его теоретического выражения или описания.

4. Базовым понятием в квалиметрии является:

а) качество;
в) результат;
б) количество;
г) общество.

5. Социальная квалиметрия, это:

а) оценки качества социальных объектов и услуг;
б) оценка качества социальных процессов;

в) оценка качества общества;
г) оценка качества социальных товаров.

Ответы на типовые тестовые задания
Тема 3

№ вопроса	1	2	3	4	5
ответ	г	в	в	а	а

Вопросы для контроля самостоятельной работы:

1. Охарактеризуйте понятие социальных услуг.
2. Опишите социально-бытовые услуги.
3. Опишите социально-медицинские услуги.
4. Опишите социально-психологические услуги.
5. Опишите социально-педагогические услуги.
6. Опишите социально-экономические услуги.
7. Опишите социально-правовые услуги.
8. Опишите требования к порядку и условиям оказания социальных услуг
9. Перечислите и охарактеризуйте основные факторы, определяющие качество социальных услуг.
10. Опишите систему качества учреждений социального обслуживания.
11. Дайте классификацию учреждений социального обслуживания.
12. Охарактеризуйте понятие, объект, предмет, виды квалиметрии.
13. Перечислите методологические принципы квалиметрии.
14. Перечислите методы измерения показателей и уровня качества продукции (социальных услуг).
15. дайте классификацию показателей качества.
16. Опишите социальную квалиметрию как научную дисциплину.
17. Дайте определение понятию «оценка качества услуг».
18. Опишите понятия «стандартизация социальных услуг» и «стандартизация социального обслуживания».
19. Опишите стандарты социального обслуживания регионального уровня.
20. Дайте классификацию национальных стандартов социального обслуживания.
21. Перечислите задачи стандартов социального обслуживания.
22. Охарактеризуйте требования к содержанию стандартов социального обслуживания.
23. Перечислите принципы выбора методов оценки качества.
24. Охарактеризуйте SWOT-анализ как метод оценки качества.
25. Охарактеризуйте особенности карты оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
26. Охарактеризуйте особенности карты оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
27. Опишите факторный метод как метод оценки качества.
28. Опишите особенности анкетного опроса как метода оценки качества.

29. Назовите критерии оценки работы специалиста социального учреждения.
30. Охарактеризуйте кейс-метод как метод оценки качества.
31. Опишите статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

4.3 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

4.3.1 Формируемые компетенции

Таблица 5

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	Способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	ПК-4	Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе формирования систематизированных знаний в области социальной квалиметрии, оценки качества, стандартизации связанных с проблемами измерения и количественной оценки качества социальных услуг
ОПК ОС-6	Способность предоставлять социальные услуги и реализовывать меры социальной поддержки населению, осуществлять оценку их эффективности	ОПК ОС-6.1	Предоставлять социальные услуги населению и определять меры социальной поддержки с точки зрения их эффективности; проводит оценку и контроль качества оказания социальных услуг
ОПК ОС-8	Способность участвовать в планировании и контроле деятельности организации социального	ОПК ОС-8.1	Планировать и контролировать деятельность организации социального обслуживания, в том числе с применением современных информационных технологий

	обслуживания, в том числе с применением информационных технологий		

4.3.2. Типовые оценочные средства

Темы групповых проектов

1. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.
2. Социальный приют для детей.
3. Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей.
4. Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.
5. Центр социальной помощи семье и детям.
6. Комплексный центр социального обслуживания населения.
7. Центр психолого-педагогической помощи населению.
8. Центр экстренной психологической помощи по телефону.
9. Кризисный центр помощи женщинам.
10. Социально-бытовые услуги.
11. Социально-медицинские услуги.
12. Социально-правовые услуги.
13. Социально-педагогические услуги.
14. Социально-экономические услуги.
15. Социально-психологические услуги.

Шкала оценивания: неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично.

Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования описание шкал оценивания.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета с оценкой в форме защиты группового проекта.

Показатели, критерии и оценивание компетенций по этапам их формирования

Таблица 6

Наименование темы	**Код компетенции**	**Критерии оценивания**	**Оценка**
Социальное обслуживание население. Виды	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8	Отчет выполнен и полностью соответствует следующим критериям: 1. Соответствие содержания теме отчета 2. Обзор теоретических	**Зачтено/ отлично**

основных социальных услуг		источников изучаемой проблемы 3. Вторичный анализ привлеченных эмпирических данных (наличие, разнообразие, адекватность) 4. Ясность, точность стиля изложения. 5. Оформление работы. Отчет выполнен, но по 1 критерию имеются незначительные неточности: 1. Соответствие содержания теме отчета 2. Обзор теоретических источников изучаемой проблемы 3. Вторичный анализ привлеченных эмпирических данных (наличие, разнообразие, адекватность) 4. Ясность, точность стиля изложения. 5. Оформление работы. Отчет выполнен, но по 1-2 критериям имеются незначительные неточности: 1. Соответствие содержания теме отчета 2. Обзор теоретических источников изучаемой проблемы 3. Вторичный анализ привлеченных эмпирических данных (наличие, разнообразие, адекватность) 4. Ясность, точность стиля изложения. 5. Оформление работы. Отчет не соответствует предъявляемым критериям или выполнено только 1-3 критерия.	**Зачтено/ хорошо** **Зачтено/ удовлетворительно** **Не зачтено/ неудовлетворительно**
Качество социальных услуг	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8		
Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8		
Стандартизация социальных услуг	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8		
Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8		
Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, представляемых клиентам	ПК-4 ОПК ОС-6 ОПК ОС-8		

4.4. Методические материалы

Изучение дисциплины завершается зачетом с оценкой (9 семестр), который проводится по всему её содержанию. В самом начале учебного курса желательно ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, практических занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем примерных тем групповых проектов.

В данном курсе изучаются основные направления стандартизации и оценки качества социальных услуг на основе способности осуществлять оценку эффективности социальных услуг.

В связи с этим студенты должны иметь целостное представление о предметной области социальной квалиметрии, хорошо понимать сущность теоретических и прикладных аспектов социальной квалиметрии, оценки качества, быть готовыми к оценке эффективности деятельности социальных учреждений.

Обучение по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекционные, практические), а также самостоятельной работы студентов. При изучении дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» рекомендуется пользоваться контрольными вопросами к каждой теме, программой курса, рекомендуемой основной и дополнительной литературой.

К каждой теме занятий студентам необходимо готовиться заранее. В процессе подготовки к практическим занятиям студентам предлагается выполнить следующие **домашние задания**:

- ознакомиться с вопросами к теме, рассматриваемой на лекции и практическом занятии;
- ответить на вопросы для самоконтроля;
- выполнить задания для самостоятельной работы.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагают их проведение в

различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации преподавателя);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале

учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, практических занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- примерных тем групповых проектов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Основная литература

Таблица 7

Сведения о наличии в библиотеке Филиала (основная литература)			
Данные об издании		Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке Филиала) на 01 сентября 2016 г.	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС филиала)
№ п/п	Библиографическая запись		
1	И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник М.: Дашков и К 2013	15	
2	Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник М.: Дашков и К 2014		http://www.iprbookshop.ru/35311

6.2. Дополнительная литература

Таблица 8

Сведения о наличии в библиотеке Филиала (дополнительная литература)			
Данные об издании		Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке Филиала) на 17 апреля 2017 г.	Ссылка на электронный ресурс (ЭБС филиала)
№ п/п	Библиографическая запись		
1	Сыцко В.Е. Стандартизация и оценка соответствия: учебное пособие М.: Вышэйшая школа 2012		http://www.iprbookshop.ru
2	Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие М.: ФЛИНТА 2011		http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=20197
3	Тебекин А.В., Тебекин П.А. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Конспект лекций М.: Юрайт 2015		http://www.biblio-online.ru

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Добреньков В.И. Введение в изучение социальных систем, структур и социальных процессов: учебное пособие М.: Академический Проект, 2014 Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/36288

6.4. Нормативные правовые документы

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»
3. ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»

4. ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт ФОМ. URL: www.fom.ru
2. Официальный сайт группы компаний Циркон. URL: www.zircon.ru
3. Официальный сайт ВЦИОМ. URL: http:// wciom.ru
4. Официальный сайт Института социально-политических исследований РАН. URL: www.ispr.ru
5. Официальный сайт Института социологии РАН. URL: www.isras.ru
6. Федеральная служба государственной статистики. URL: www.gks.ru.

6.6. Иные источники

1. Журавлева И.В., Милехин А., Караева О. Социологическая оценка качества медицинской помощи в московском здравоохранении: проблемы и перспективы // Московская медицина. 2017. №1 (16). С. 45-49.
2. Корнилова М.В. К вопросу об изучении уровня и качества жизни пожилых: проблемы и перспективы // Социология и общество: социальное неравенство и социальная справедливость (Екатеринбург, 19-21 октября 2016 года) [Электронный ресурс] Материалы V Всероссийского социологического конгресса / отв. ред. В.А. Мансуров — Электрон. дан. — М.: Российское общество социологов, 2016. С. 2813-2821.

Корнилова М.В. К вопросу об использовании результатов мониторинга уровня и качества жизни пожилых москвичей // Материалы VI международной социологической Грушинской конференции «Жизнь исследования после исследования: как сделать результаты понятными и полезными», 16 – 17 марта 2016 г. / отв.ред.А.В. Кулешова. — М.: АО «ВЦИОМ», 2016. С.1083-1086.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Материально-техническая база

Таблица 9

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мульмедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий	Комплекты ученической мебели Мульмедийный проектор Доска Экран

	Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мульмедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мульмедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Таблица 10

Наименование программного обеспечения	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
ИПС «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Лицензионная версия
Rambler	Веб-поисковая система. Бесплатная версия
Яндекс	Веб-поисковая система. Бесплатная версия
Лань URL: e.lanbook.com	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
Юрайт URL: biblio-online.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
IPR URL: iprbookshop.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
URL: orel-ranepa.ru	Электронная информационная образовательная

	среда на платформе Moodle