Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.30. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки:
39.03.02 «Социальная работа»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Социальная работа в системе социальных служб»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019 г.

Рабочая учебная программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа»,утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 76 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 28 февраля 2018 г.регистрационный № 50185).

Разработчики РПД:

к.с.н., доцент _____ О.В.Кораблева

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки _____ (подпись) В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации _____ (подпись) В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»

«30» __05__ 2019 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент (уч.степень, уч.звание) _____ (подпись) С.В.Явон (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.30.Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

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

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИОПК-4. 1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ИОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ИОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	***Знает:*** стандарты качества жизнедеятельности граждан, применяемые в социальной сфере;понятия качества, результативности и эффективности; государственные стандарты социального обслуживания населения; критерии экономической и социальной эффективности социальных услуг ***Умеет:*** применять стандарты качества для оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определения индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению; осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные	03.001 «Специалист по социальной работе»

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
		результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы ***Владеет:*** навыками применения стандартов качества для оценки обстоятельств жизнедеятельности граждан; навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг; навыками выявления проблем в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследования.	

Краткое содержание дисциплины:
Стандартизация социальных услуг
Оценка качества социальных услуг
Практика оценки качества социальных услуг в учреждениях социальной защиты
Концептуальные основы управления качеством социальных услуг
Организационно-правовые основы управления качеством социальных услуг
Практические аспекты управления качеством социальных услуг
Методы оценки деятельности учреждений социального обслуживания

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины являются формирования представлений обучающихся о задачах и методах социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг, а также умений и навыков применения технологий социальной квалиметрии в практической социальной работе.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИОПК-4. 1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ИОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ИОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	***Знает:*** стандарты качества жизнедеятельности граждан, применяемые в социальной сфере; понятия качества, результативности и эффективности; государственные стандарты социального обслуживания населения; критерии экономической и социальной эффективности социальных услуг ***Умеет:*** применять стандарты качества для оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определения индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению; осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе	03.001 «Специалист по социальной работе»

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
		проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы ***Владеет:*** навыками применения стандартов качества для оценки обстоятельств жизнедеятельности граждан; навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг; навыками выявления проблем в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследования.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплинаотносится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется в5 и 6 семестрах (очная форма обучения), в 5 и 6 семестрах (заочная форма обучения).

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Сервисная деятельность;
- Менеджмент.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Управление в системе социальных служб.

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **7з.е. (252 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	**Трудоемкость, час**		
	всего	**5 семестр**	**6 семестр**
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)			
Общая трудоемкость дисциплины, час	**252**	**108**	**144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**106/ 26**	**46/ 12**	**60 /14**
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	46 / 10	18/ 4	28/ 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	60/ 16	28/ 8	32/ 8
лабораторные работы	**-/-**	- / -	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**119 / 213**	**62 / 92**	**57 / 121**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	119/213	62 92	57 /121
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -	- / -	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**27/ 13**	**-/ 4**	**27/ 9**
Промежуточная аттестация	**Зачет/Экзамен**	**Зачет**	**Экзамен**

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
5 семестр						
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема 1. Стандартизация социальных услуг	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1, 2, 3, 4, 5.Тема 1. Стандартизация социальных услуг			10		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа				26	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема 2. Оценка качества социальных услуг	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6, 7, 8, 9. Тема 2. Оценка качества социальных услуг			8		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема 3. Практика оценки в учреждениях социальной защиты	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 10, 11, 12, 13, 14. Тема 3. Практика оценки в учреждениях социальной защиты			10		Семинар-дискуссия

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Самостоятельная работа				18	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
	ИТОГО за 5 семестр	**18**	**-**	**28**	**62**	
6 семестр						
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема4. Концептуальные основы управления качеством социальных услуг	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 15, 16, 17. Тема 4.			6		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема 5. Организационно-правовые основы управления качеством социальных услуг	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 18, 19, 20. Тема 5. Организационно-правовые основы управления качеством социальных услуг			6		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа				12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2,	Тема 6. Практические аспекты управления качеством социальных услуг	10				Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИОПК-4.3						
	Практическое занятие № 21, 22, 23, 24, 25. Тема 6. Практические аспекты управления качеством социальных услуг			10		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа				16	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	Тема 7. Методы оценки деятельности учреждений социального обслуживания	6				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 26, 27, 28, 29, 30. Тема 7. Методы оценки деятельности учреждений социального обслуживания			10		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа				17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
	ИТОГО за 6 семестр	**28**		**32**	**57**	

Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	**Условия допуска**	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс.возм. кол-во баллов
5 семестр				
Доклад/сообщение/ответы на тестовые вопросы	допускаются все студенты	10	5	50
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	2	10	20
	Итого по дисциплине	**14**		**100 баллов**
6 семестр				
Доклад/сообщение/ответы на тестовые вопросы	допускаются все студенты	10	5	50
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	2	10	20
	Итого по дисциплине	**14**		**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	**Условия допуска**	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет/Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практическиезаня тия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 1. Стандартизация социальных услуг**	2		4	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	42	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 2. Оценка качества социальных услуг**	1		2	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 3. Практика оценки в учреждениях социальной защиты**	1		2	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	25	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
	ИТОГО	4		8		92		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практическиезанятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
6 семестр								
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 4. Концептуальные основы управления качеством социальных услуг**	1		2	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 5. Организационно-правовые основы управления качеством социальных услуг**	2		2	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	41	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 6.Практические аспекты управления качеством социальных услуг**	2		2	Лекция-дискуссия	40	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы: лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практическиезанятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3	**Тема 7. Методы оценки деятельности учреждений социального обслуживания**	1		2	Лекция-дискуссия Семинар-дискуссия	20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/практического задания к семинарским занятиям	Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации к семинарским занятиям Выполнение практического задания
	ИТОГО	**6**	**-**	**8**		**121**		

Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс.возм. кол-во баллов
5 семестр				
Доклад/сообщение (индивидуальное домашнее задание)	допускаются все студенты	3	5	15
Выполнениепрактических заданий	допускаются все студенты	3	10	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	3	5	15
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	10	20
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	**13**		**100 баллов**

6 семестр				
Доклад/сообщение (индивидуальное домашнее задание)	допускаются все студенты	3	5	15
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	3	10	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	3	5	15
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	10	20
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	**13**		**100 баллов**

Форма проведения промежуточной аттестации	**Условия допуска**	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет/ Экзамен (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися(включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- проблемное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами.Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темыдисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиями выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятийнеобходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские)занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры,обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Ерусланова, Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Соц. работа" (квалификация "бакалавр") / Р. И. Ерусланова. - 5-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2018. - 166 с. - URL: https://znanium.com/read?id=358288

2. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2017. - 530 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=336613

3. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 39.03.02 "Социальная работа" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц. технологии" ; сост. О. В. Кораблева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,50 МБ, 48 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/UMP_Korableva_Soc_kvalim_ocenka_kach_i_standart_soc_uslug_39.03.02.pdf

4. Холостова, Е. И. Социальный контракт от заключения до исполнения [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие [для студентов вузов] / Е. И. Холостова, Г. И. Климантова. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2018. - 162 с. - URL: https://znanium.com/read?id=358453

5. Экономические основы социальной работы [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Соц. работа" (квалификация "бакалавр") / И. Н. Маяцкая [и др.] под ред. И. Н. Маяцкой. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 264 с. - URL: https://znanium.com/read?id=358438

Дополнительная литература

6. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг [Текст] : ГОСТ Р 54342-2011 Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии. - Москва : б. и, 2012. - 12 с.

7. Агапов, Е. П. Методика исследований в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / Е. П. Агапов. - М. [и др.] : Дашков и К [и др.], 2011. - 223 с.

8. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент орг." / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 227 с. : табл.

9. Горшков, М. К. Прикладная социология: методология и методы [Текст] : учеб. пособие для вузов / М. К. Горшков, Ф. Э. Шереги. - М. : Альфа-М [и др.], 2009. - 414 с. : ил.

10. Димов, Ю. В. Метрология, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. бакалавров, магистров, специалистов в обл. техники и технологии / Ю. В. Димов. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2010. - 463 с. : ил.

11. Добреньков, В. И. Методы социологического исследования [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Социология" / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 767 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=394159.

12. Зайцев, Д. В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц. работа" / Д. В. Зайцев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2011. - 263 с. : ил.

13. Лубский, А. В. Методология социального исследования [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 39.04.01 "Социология", 39.04.02 "Соц. работа", 39.04.03 "Орг. работа с молодежью" (квалификация (степень) "магистр"). - М. : ИНФРА-М. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=760142

14. Методология и методы социологического исследования [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Василькова [и др.] под ред. В. И. Дудиной, Е. Э. Смирновой. - Документ Bookread2. - СПб. : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2014. - 387 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=940854

15. Метрология. Стандартизация. Сертификация [Текст] : учеб. для вузов по направлениям стандартизации, сертификации и метрологии, направлениям экономики и упр. / А. В. Архипов [и др.] под ред. В. М. Мишина. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 495 с. : ил.

16. Наместникова, И. В. Методы исследования в социальной работе[Текст] : учеб. для вузов / И. В. Наместникова. - М. : ЮРАЙТ, 2014. - 430 с.

17. Ополченов, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Текст] : учебник / И. И. Ополченов Рос. междунар. акад. туризма. - Москва : Совет. спорт, 2008. - 246 с. : ил.

18. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению 39.03.02 "Соц. работа" / Т. А. Терентьева, Е. Г. Лялина ; науч. ред. П. Д. Павленок ; отв. ред. П. В. Палехова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 128 с. - URL: https://znanium.com/read?id=372964

19. Павленок, П. Д. Социология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / П. Д. Павленок, Л. И. Савинов, Г. Т. Журавлев. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 733 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415010

20. Слайд-лекция по дисциплине "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг". Тема "Стандартизация социальных услуг" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 39.03.02 «Соц. работа" / О. В. Кораблева ; Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"] ; сост. О В. Кораблева. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 328 КБ, 15 с.. - CD-ROM.

21. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Топчий [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2014. - 181 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=511977

22. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учеб. для бакалавров / Л. В. Топчий [и др.]. - Москва : Дашков и К, 2013. - 184 с. : табл.

23. Управление качеством: качество жизни [Текст] : учеб. пособие для студентов [вузов], образоват. учреждений сред. проф. образования, переподгот. кадров по стандартизации, метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов [и др.]. - Москва : Форум [и др.], 2014. - 304 с. : ил., табл.

24. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Стандартизация, сертификация и метрология" / В. Н. Фомин. - [2-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2007. - 383 с. : ил., табл.

25. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности [Текст] : учеб. пособие / В. А. Ядов. - 3-е изд., испр. - Москва : Омега-Л, 2009. - 567 с. : ил.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://vsegost.com/. – Загл. с экрана.
2. Интернет и право [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.internet-law.ru/. – Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс».– Режим доступа:http://www.consultant.ru/. – Загл. с экрана.

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.

5. Официальная статистика. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.gks.ru/– Загл. с экрана.

6. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/.– Загл. с экрана.

7. Финансово-экономические показатели Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.minfin.ru/ru/statistics/ – Загл. с экрана.

8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.

9. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

10. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://docs.cntd.ru. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченииндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Семинарские занятия поТеме 1. Стандартизация социальных услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Социальная услуга как объект стандартизации
2. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг
3. Показатели деятельности социальной службы
4. В чем сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?
5. Что такое стандартизация социального обслуживания?
6. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?
7. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
8. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?
9. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?

Семинарские занятия поТеме 2. Оценка качества социальных услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Какое определение можно дать понятиям "качество со-циального обслуживания", «результативность социального об-служивания», "эффективность социального обслуживания"?
2. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?
3. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?
4. Какие разновидности социальных услуг представлены в национальных стандартах?

5. В чем значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания?

6. Какие существуют подходы к оценке эффективности со-циального обслуживания?

7. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?

8. Сущность процесса и результаты социального обслуживания

9. Понятия качества, результативности и эффективности

10. Цели и задачи программы социального обслуживания

11. Виды оценки

12. Цели и задачи оценки результативности социальных услуг

Семинарские занятия поТеме3. Практика оценки в учреждениях социальной защиты

Темы докладов/сообщений:

1.Каковы основные направления оценочной деятельности?

2.Каковы критерии оценки деятельности учреждения социальной защиты?

3.Каковы основные этапы оценочного исследования?

4.Какие применяются методы оценочного исследования?

5.Цель привлечения потребителей к оценке услуг?

Семинарские занятия поТеме4. Концептуальные основы управления качеством социальных услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Понятие «инновационный процесс».
2. Понятие и технология разработки инновационной стратегии.
3. Подготовка организации к предстоящим нововведениям.
4. Управление инновационной деятельностью в организации.
5. Управление объектами интеллектуальной собственности.
6. Управление персоналом.
7. Законодательная база как условие успешного осуществления инноваций
8. Возможности использования инновационных процессов (проектов), существующих в промышленно развитых странах, в России.

Семинарские занятия поТеме 5. Организационно-правовые основы управления качеством социальных услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Федеральный закон «О стандартизации в РФ»
2. Цели и принципы стандартизации.
3. Объекты стандартизации: услуга, процессы, продукция, качество.
4. Уровни стандартизации: международный, региональный, национальный, уровень организации
5. Федеральный закон «О техническом регулировании».
6. Федеральный закон «О защите прав потребителей».
7. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения».
8. Стандарты качества: ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг;
9. ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания;
10. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения; ГОСТ Р 53061-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям
11. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования».
12. ГОСТ Р 53062-2017 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам
13. ГОСТ Р 53063-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье
14. ГОСТ Р 53347-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Семинарские занятия поТеме 6. Практические аспекты управления качеством социальных услуг

Темы докладов/сообщений:

1. Показатели деятельности учреждений социального обслуживания**:** отдельно и в системе
2. Опыт определения показателей
3. Планируемые результаты достижения цели
4. Требования к системе показателей
5. Расчет среднего значения социального показателя эффективности деятельности учреждения
6. Итоговый результат деятельности учреждений
7. Преимущества использования мониторинга
8. Качество ведения документации в соответствии с номенклатурой дел
9. Качество работы с кадрами по повышению их профессиональной компетенции
10. Создание благополучного морально-психологического климата в отделении
11. Текучесть кадров отделения
12. Качество работы по предотвращению конфликтных ситуаций
13. Выполнение плановых заданий
14. Степень удовлетворенности клиентов оказанными услугами
15. Использование инновационных технологий в работе отделения
16. Информированность населения о социальных услугах, оказываемых в Центре
17. Выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании
18. Полнота оказываемых услуг: объем выполненных услуг (кол-во услуг; спектр услуг; кол-во услуг за 1 посещение, в 1 рабочий день, объем дополнительных услуг);
19. Выполнение договорных обязательств по оказанию гарантированных государством услуг
20. Своевременность и обоснованность оказания услуг (соблюдение графика посещений, оперативность оказания услуг, рациональность и продолжительность оказания услуг)
21. Личностное участие соцработника в решении материальных, финансовых и других проблем клиента

22. Качество выполняемых социально-бытовых услуг
23. Качество ведения дневника социального работника, соответствие содержания дневника и отчетной документации
24. Наличие пакета документов у клиента
25. Соблюдение этического кодекса социального работника
26. Качество оказываемой социально-психологической помощи
27. Наличие жалоб, конфликтных ситуаций
28. Наличие благодарностей

Семинарские занятия поТеме7. Методы оценки деятельности учреждений социального обслуживания

Темы докладов/сообщений:

1. Анализ документации
2. Анализ планов технической учебы с соцработниками. Анкетирование на предмет мотивации к труду социального работника, на предмет изучения проблем, испытываемых соцработниками
3. Психодиагностика. Беседы с социальными работниками и заведующим
4. Анализ причин увольнения
5. Наличие конфликтных ситуаций. Диагностика выявления личностных качеств социальных работников
6. Анализ статистического отчета
7. Анкетирование
8. Анализ работы отделения. Беседы с соцработниками
9. Анализ статей в газетах, выступлений на радио и ТВ о работе и клиентах отделения.
10. Наличие сайта
11. Анализ документации по учету граждан, нуждающихся в помощи
12. Анализ документации. Беседы с клиентами
13. Анализ документации, беседа с клиентами, результаты анкетирования
14. Беседы с клиентами, сопоставление полученных данных с документацией
15. Беседы с клиентами, проверка дневника социального работника и тетради учета услуг (у клиента)
16. Беседа с клиентом о взаимодействии соцработника с учреждениями и организациями
17. Анкетный опрос на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием
18. Анализ документации
19. Анализ документов у клиента на дому
20. Анкетный опрос социального работника, беседы с клиентами
21. Беседа с клиентами, анкетный опрос на предмет удовлетворенности клиентов, анализ их эмоционального состояния
22. Беседа с клиентами, анализ документации

8.1.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Задание 1.Выделите объект стандартизации, требования и характеристики в ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Виды социальных услуг

Задание 2. Укажите соответствие методов оценки качества и основных видов социальных услуг по ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества».

Задание 3.Укажите возможности опросных методов в оценке качества социального обслуживания.

Задание 4.Изобразите схему форм подтверждения соответствия по ФЗ «О техническом регултировании»

Задание 5.Назовите и охарактеризуйте метод оценки качества обслуживания когда получатель по окончании услуги отвечает на вопрос «Оцените качество обслуживания по 5-тибальной шкале»

Задание 6. Проанализируйте (Национальный стандарт ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.). Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 7. Проанализируйте (Национальный стандарт ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.). Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 8. Проанализируйте (ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.). Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 9. Проанализируйте (ГОСТ Р 54990-2012 Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги лицам, зависимым от наркотических средств, психотропных веществ и алкоголя. Основные виды социальных услуг.) Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 10. Национальные стандарты социального обслуживания семьи. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 11. Национальные стандарты социального обслуживания детей. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 12. Национальные стандарты социального обслуживания граждан пожилого возраста. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 13. Национальные стандарты социального обслуживания женщин. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 14. Национальные стандарты социального обслуживания инвалидов. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 15. Национальные стандарты социального обслуживания лиц без определенного места жительства. Выделите основные положения, требования и характеристики.

Задание 16. На сайте www.gost.ru «Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии» найти необходимые ссылки:

Подтверждение соответствия/ системы добровольной сертификации (найдите примеры 2-3 систем сертификации услуг)

ТК 406. Название технического комитета, состав, секретариат

Задание 17.На сайте www.certifica.ru «Алтайсертифика» найдите ответы на вопросы:

О компании «Алтайсертифика», с какого года функционирует.

Найдите группу экспертов по сертификации услуг?

Какие схемы сертификации услуг используются?

Найдите и укажите тарифы на проведение сертификации услуг.

Задание 18. Подготовка тестовых вопросов (30 вопросов с ответами) по материалам курса.

Задание 19.Проведите контент-анализ материалов официального сайта Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда». Режим доступа: https://bdibogotol.ru/o-

нас/kontrol-kachestva-predostavleniya-socialnyx-uslug/

Задание 20. Подготовка эссе на тему «Будущее социальной работы в России»

8.1.3. Типовые темы докладов, рефератов

Темы докладов, рефератов, презентаций

5 семестр

1. Концепция национальной политики РФ в области качества.
2. Стандартизация качества социального обслуживания населения.
3. Качество социальных услуг: критерии и показатели оценки.
4. Нормативно-правовая основа оценки качества социального обслуживания населения.
5. Методы оценки качества социальных услуг.
6. Документы в области стандартизации: национальные стандарты, общероссийские классификаторы и др.
7. Стандарты качества серии ИСО 9000.
8. Система менеджмента качества.
9. Система критериев и показателей оценка качества социальных услуг.
10. Понятие стандартизации, ее цели.
11. Принципы стандартизации.
12. Уровни стандартизации, виды стандартов.
13. Стандартизация социальных услуг: основные понятия, сущность.
14. Основные особенности и процедура проведения независимой оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги.
15. Показатели оценки качества социальных услуг.
16. Методы оценки качества социальных услуг.
17. Модель оценки качества социальных услуг.
18. Качество как национальная идея.
19. Роль стандартизации в социальной сфере.
20. Стандартизация социального обслуживания в России: история и современность.

6 семестр

1. Показатели деятельности учреждений социального обслуживания: отдельно и в системе
2. Опыт определения показателей
3. Планируемые результаты достижения цели
4. Требования к системе показателей
5. Расчет среднего значения социального показателя эффективности деятельности учреждения
6. Итоговый результат деятельности учреждений
7. Преимущества использования мониторинга
8. Качество ведения документации в соответствии с номенклатурой дел
9. Качество работы с кадрами по повышению их профессиональной компетенции
10. Создание благополучного морально-психологического климата в отделении
11. Текучесть кадров отделения
12. Качество работы по предотвращению конфликтных ситуаций
13. Выполнение плановых заданий
14. Степень удовлетворенности клиентов оказанными услугами
15. Использование инновационных технологий в работе отделения
16. Информированность населения о социальных услугах, оказываемых в Центре
17. Выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании
18. Полнота оказываемых услуг: объем выполненных услуг (кол-во услуг; спектр услуг; кол-во услуг за 1 посещение, в 1 рабочий день, объем дополнительных услуг);
19. Выполнение договорных обязательств по оказанию гарантированных государством

услуг

20. Своевременность и обоснованность оказания услуг (соблюдение графика посещений, оперативность оказания услуг, рациональность и продолжительность оказания услуг)

21. Личностное участие соцработника в решении материальных, финансовых и других проблем клиента

22. Качество выполняемых социально-бытовых услуг

23. Качество ведения дневника социального работника, соответствие содержания дневника и отчетной документации

24. Наличие пакета документов у клиента

25. Соблюдение этического кодекса социального работника

26. Качество оказываемой социально-психологической помощи

27. Наличие жалоб, конфликтных ситуаций

28. Наличие благодарностей

29. Анализ документов как метод исследования в социальной квалиметрии

30. Психодиагностика. Беседы с социальными работниками и заведующим

31. Анализ причин увольнения

32. Наличие конфликтных ситуаций. Диагностика выявления личностных качеств социальных работников

33. Анализ статистического отчета

34. Анкетирование как метод оценки качества социальных услуг

35. Анализ работы отделения. Беседы с соцработниками

36. Анализ статей в газетах, выступлений на радио и ТВ о работе и клиентах отделения.

37. Контент-анализ сайта

38. Анализ документации по учету граждан, нуждающихся в помощи

39. Анализ документации. Беседы с клиентами

40. Анализ документации, беседа с клиентами, результаты анкетирования

41. Беседы с клиентами, сопоставление полученных данных с документацией

42. Беседы с клиентами, проверка дневника социального работника и тетради учета услуг (у клиента)

43. Беседа с клиентом о взаимодействии соцработника с учреждениями и организациями

44. Анкетный опрос на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием

45. Анализ документации

46. Анализ документов у клиента на дому

47. Анкетный опрос социального работника, беседы с клиентами

48. Беседа с клиентами, анкетный опрос на предмет удовлетворенности клиентов, анализ их эмоционального состояния

49. Беседа с клиентами, анализ документации

50. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет – 5 семестр, экзамен – 6 семестр: по результатам накопительного рейтинга или вформе письменного ответа на вопросы(очная и заочная формы обучения).

Типовые тестовые вопросы к дифференцированному зачету

(ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3)

1. Квалиметрия – это(Выберите один ответ)

a) наука, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги

b) наука, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги

c) наука, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
d) наука, занимающаяся исследованием природы качества

2. Автор циклически повторяющегося процесса принятия решения, используемого в управлении качеством является ...(Выберите один ответ)
a) Форд Г.
b) Фейгенбаум А.
c) Маслоу А.
d) Деминг Э.

3. Услуга как объект государственной стандартизации была впервые введена в государственную систему стандартизации в РФ в: (Выберите один ответ)
a) 1992 г.
b) 2000 г.
c) 2010 г.
d) 1990 г.

4. Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются правила осуществления и характеристики выполнения работ или оказания услуг (Выберите один ответ):
a) национальный стандарт
b) административный регламент
c) договор
d) профессиональный стандарт

5. Применительно к процессу социального обслуживания можно выделить следующие объекты стандартизации (Выберите один или несколько ответов):
a) качество услуг
b) виды услуг
c) объемы услуг
d) документация
e) требования к персоналу
f) условия производства
g) условия обслуживания

6. Как соотносятся понятия «стандарт – качество» (Выберите один ответ):
a) тождественны
b) равны
c) не равны

7. Технический комитет по стандартизации – это…
a) группа исследователей, изучающая проблемы в области стандартизации
b) группа экспертов, осуществляющая государственный надзор за соблюдением существующих стандартов в РФ
c) объединение специалистов, заинтересованных организаций, создаваемое на добровольной основе для разработки государственных
8. Особенности социальной услуги: (Выберите один или несколько ответов)
a) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
b) сохраняемость услуги
c) несохраняемость услуги
d) неосязаемость
e) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно
f) непостоянство качества социальной услуги

a. неотделимость от источника услуги

9. Укажите укрупненные виды социальных услуг, обозначенные в национальном стандарте ГОСТ Р 52143-2013. (Выберите один или несколько ответов)

a) социально-педагогические
b) социально-психологические
c) юридические
d) социально-правовые
e) социально-медицинские
f) социально-экономические
g) социально-бытовые
h) медицинские

10)Как называется способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного результата к нормативному/запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации)?

a) действенность
b) продуктивность
c) результативность
d) эффективность

Типовые тестовые вопросы к экзамену

(ОПК-4: ИОПК-4.1, ИОПК-4.2, ИОПК-4.3)

1. Основателем современной системы управления качеством является:
а) А. Фейгенбаум
б) Э. Деминг
в) Г. Форд

2. Особенности социальной услуги:
а) неосязаемость
б) сохраняемость услуги
в) неотделимость от источника услуги
г) несохраняемость услуги
д) непостоянство качества социальной услуги
е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

3. Особенности рынка в сфере социальных услуг:
а) на первом месте стоит экономическая эффективность
б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)
в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)
г) высокая приоритетность социальной услуги

4. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:
а) контроль
б) управление качеством
в) постоянное повышение качества
г) планирование качества

5. Основные принципы качества Э. Деминга:
а) постоянство целей ○ отказ от низкого качества

б) элементы регламентации контроля качества
в) отказ от повсеместного контроля
г) установка с сотрудниками долгосрочных партнерских отношений

6. Ядром концепции обеспечения качества является:
а) ○ получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
б) ○ получение потребителем любых услуг
в) ○ нет правильного ответа
7. Трилогия Качества Д.М. Джурана:
а) ○ планирование качества
б) ○ улучшение качества
в) ○ контроль качества

7. Какие цели преследует всеобщее управление качеством:
а) ○ ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей
клиентов
б) ○ возведение качества в ранг цели учреждения
в) ○ оптимальное использование всех ресурсов организации

8.Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:
а) У.Э. Деминг
б) А.В.Гличев.
в) Аристотель
г) К. Маркс

9. Качество – это
а) совокупность свойств
б) иерархическая система свойств или качествобъекта или процесса
в) динамическая система свойств
г)существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, конституирует условия развития объекта

10. Принцип целостности формирования и развития качества:
а) фиксирует появление нового качества у целого объекта, несводимого к качествам его частей
б) определяет существование структурного представления качества (важного для квалиметрии) в виде структуры свойств, функций (функциональной структурности), или в
виде структуры качеств частей, т.е. подкачеств или их единства
в) определяет понимание свойств и качества как функции времени.