

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра социальной работы



Рабочая программа дисциплины

**СИСТЕМА СОЦИАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА В СОЦИАЛЬНЫХ
СЛУЖБАХ**

*основная профессиональная образовательная программа
высшего образования
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа*

Одобрена на заседании
кафедры социальной работы
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Зав. кафедрой: к.п.н. Т.В. Сурнина

Автор-составитель:
к.п.н. Т.В. Сурнина

Москва, 2018 год

1. Цель, задачи и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель: формирование системных знаний о планировании, подготовке и организации мониторинговых социальных исследований.

Задачами изучения дисциплины являются:

- освоение обучающимися подходов к решению практических задач в области планирования, подготовки и организации мониторинговых социальных исследований;
- развитие умений проектирования социального мониторинга;
- формирование понимания подходов и технологий мониторинговых исследований;
- формирование понимания технологии построения мониторинга социальных систем, способности проектирования и реализации мониторинга в социальных системах различных типов, видов и уровней;
- ознакомление с методами представления и использования статистических результатов мониторинга;
- обеспечение способности интерпретации результатов мониторинга для различных потребителей.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 - способность использовать в профессиональной деятельности основные законы естественнонаучных дисциплин, в том числе медицины, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования	Знать факторы, детерминирующие качество социальных услуг и их характеристики. Уметь анализировать и обрабатывать информацию, полученную в ходе мониторинга. Владеть навыками анализа специфики социокультурного пространства, инфраструктуры обеспечения социального благополучия представителей различных общественных групп, навыком интерпретации полученных данных.
ПК-13 - способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы	Знать основные требования к проведению мониторинговых исследований, особенности данного вида исследований; специфику построения инструментария в мониторинговом исследовании. Уметь давать объективную оценку социальным явлениям и процессам, учитывать специфику анализируемого явления, социального факта, логически обосновывать высказанное положение, понимать потребности общества, личности, группы в решении возникающих проблем, использовать социологический инструментарий как механизм регулирования социальных действий. Владеть методами социологического анализа.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Дисциплина «Система социального мониторинга в социальных службах» относится к вариативной части Блока 1 программы (Б1.В1.07) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

В процессе изучения материала учитываются межпредметные связи и наличие у студентов системных знаний в области социальной статистики, социальной демографии и этнографии, социологии, которые служат теоретической базой при освоении дисциплины «Система социального мониторинга».

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

№ п/п	Объём дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	для заочной формы обучения
1	Общая трудоемкость дисциплины ¹	144	144
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) ² :	38,5	16,5
2.1	Контактная работа при проведении аттестации ³	2,5	2,5
3	Аудиторная работа (всего) ⁴ :	36	14
3.1	Занятия лекционного типа	12	4
3.2	Занятия семинарского типа	24	10
4.	Самостоятельная работа обучающихся (всего) ⁵	72	121
4.1.	Курсовая работа ⁶	-	-
5	Вид промежуточной аттестации обучающегося ⁷ (экзамен)	33,5	6,5

¹ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Всего» учебного плана и должно быть равно сумме строк 2, 4, 4.1, 5

² для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контакт.» учебного плана

³ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КрАт» учебного плана

⁴ сумма строк 3.1, 3.2, где строка 3.1. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лек.» учебного плана, строка 3.2. - для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Лаб /Пр.» учебного плана

⁵ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «СР» учебного плана

⁶ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «КуР» учебного плана

⁷ для каждой формы обучения соответствует количеству часов из графы «Контроль» учебного плана

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма обучения (срок обучения 4 года)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (часов) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоемкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/И ³	Занятия семинарского типа/И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации	13	5	2	3/1		8	
2.	Методологические и методические особенности мониторинговых исследований	13	5	2/1	3/2		8	
3.	Выборка в мониторинговом исследовании	12	4	1/1	3/2		8	
4.	Специфика построения инструментария в мониторинговом исследовании	12	4	1	3/2		8	
5.	Особенности обработки результатов мониторинговых исследований и подготовки аналитических материалов	13	5	2/1	3/1		8	
6.	Понятие качества социальных услуг	12	4	1	3		8	
7.	Качество социальных услуг как объект мониторинговых исследований	12	4	1	3/1		8	
8.	Факторы, детерминирующие качество социальных услуг, и их характеристика	10	2	1	1		8	
9.	Оценка качества социальных услуг по результатам мониторинга	11	3	1/1	2/1		8	
	Форма промежуточной аттестации⁷ (экзамен)	36	2,5					33,5
	Всего⁸:	144	38,5	12/4	24/10		72	33,5

¹ по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов в графе 3 равно сумме граф 4 и 8

² по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины, количество часов контактной работы равно сумме граф 5 и 6

³ в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество

часов в соответствии с учебным планом

⁴ в графе 7 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «КуР» учебного плана

⁵ количество часов в графе 8, указанных по строке «Всего» распределяется по строкам, соответствующим разделам (темам) дисциплины

⁶ в графе 9 указываются часы только в строках «Форма промежуточной аттестации» и «Всего» в соответствии с количеством часов в графе «Контроль» учебного плана

⁷ в графе 3 указывается сумма граф 4,7,9, где в графе 4 – количество часов из графы «КрАт» учебного плана, в графе 7 – количество часов из графы «КуР» учебного плана, в графе 9 – количество часов из графы «Контроль» учебного плана

⁸ количество часов по графам 3-9 в соответствии с графами в учебном плане, где графа 3 – «Всего», графа 4 – «Контакт.», графа 5 – «Лек», графа 6 – «Лаб»/«Пр», графа 7 – «КуР», графа 8 – «СР», графа 9 – «Контроль».

Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (часов) всего ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации	16	2	1	1		14	
2.	Методологические и методические особенности мониторинговых исследований	16	2	1	1/1		14	
3.	Выборка в мониторинговом исследовании	16	2	1	1/1		14	
4.	Специфика построения инструментария в мониторинговом исследовании	16	2	1	1/1		14	
5.	Особенности обработки результатов мониторинговых исследований и подготовки аналитических материалов	16	2		2/1		14	
6.	Понятие качества социальных услуг	14	1		1		13	
7.	Качество социальных услуг как объект мониторинговых исследований	14	1		1		13	
8.	Факторы, детерминирующие качество социальных услуг, и их характеристика	14	1		1		13	

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Общая трудоёмкость (часы) ¹	Контактная работа ²	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся по всем видам учебных занятий и трудоёмкость (в часах)				
				Занятия лекционного типа/ И ³	Занятия семинарского типа/ И ³	Курсовая работа ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Контроль ⁶
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Оценка качества социальных услуг по результатам мониторинга	13	1		1		12	
	Форма промежуточной аттестации⁷ (экзамен)	9	2,5					6,5
	Всего⁸:	144	16,5	4	10/4		121	6,5

Сноски те же.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Содержание темы
1	Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации	Сущность и содержание социальных мониторинговых исследований. Выявление связей, характеристик, закономерностей функционирования и тенденций развития в социальных системах и процессах. Стандарты построения мониторинговых исследований. Индикаторы и показатели мониторинга социальных проблем. Требования к организации мониторинга.
2	Методологические и методические особенности мониторинговых исследований	Общие подходы к выбору методологии социального мониторинга. Виды мониторинговых исследований в социальной сфере. Современные направления теоретико-методологических разработок в области социального мониторинга. Новые формы мониторинговых социальных исследований.
3	Выборка в мониторинговом исследовании	Выборочный метод. Методы вероятностного отбора: простая случайная и многоступенчатая выборка; систематический и комбинированный отбор; серийная, многоразовая и стратифицированная выборка. Специфические особенности социологической выборки. Репрезентативность выборки и ошибки в выборочном исследовании. Оценка параметров генеральной совокупности по выборочным данным.
4	Специфика построения инструментария в мониторинговом исследовании	Разработка инструментария: анкет, тестов, вопросов и учетных карточек для наблюдения и эксперимента. Методические принципы конструирования вопросника, классификация вопросов.
5	Особенности обработки	Этапы обработки. Обработка, интерпретация и

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Содержание темы
	результатов мониторинговых исследований и подготовки аналитических материалов	анализ данных, построение эмпирически выверенных и обоснованных обобщений, выводов рекомендаций и проектов. Основные процедуры социологического измерения. Анализ и обобщение. Качественные и количественные методы анализа.
6	Понятие качества социальных услуг	Понятие «услуги», «качество услуги» и «качество социальной услуги». Основные виды социальных услуг: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые.
7	Качество социальных услуг как объект мониторинговых исследований	Характеристика нормативно-правовых актов, регулирующих качество социальных услуг. Основные составляющие системы качества социальных услуг.
8	Факторы, детерминирующие качество социальных услуг и их характеристика	Показатели качества услуги. Классификация показателей качества услуг. Факторы, оказывающие влияние на качество услуг.
9	Оценка качества социальных услуг по результатам мониторинга	Анализ качества социальных услуг: экономическая и социальная составляющая. Алгоритм методики оценки качества услуг Основные этапы оценки. Принятие решение о качестве услуги. Разработка мероприятий по улучшению качества услуги

5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем (при необходимости)

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий используются информационные технологии:

- мультимедийное обучение (презентации, мультимедийные курсы);
- сетевые компьютерные технологии (Интернет, локальная сеть).

Программное обеспечение:

LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, Windows Media Player, WinRAR, Paint.Net

Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Правовая информационная база данных Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru/>
- Сайт Федеральной службы государственной статистики – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

Электронно-библиотечные системы:

- Научная электронная библиотека elibrary.ru – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

6. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю), текущего контроля и промежуточной аттестации

6.1. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) Очная форма обучения	Трудоемкость (в академических часах) Заочная форма обучения
1	Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	14
2	Методологические и методические особенности мониторинговых исследований	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	14
3	Выборка в мониторинговом исследовании	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	14
4	Специфика построения инструментария в мониторинговом исследовании	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	14

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академи- ческих часах) Очная форма обучения	Трудоемкость (в академи- ческих часах) Заочная форма обучения
5.	Особенности обработки результатов мониторинговых исследований и подготовки аналитических материалов	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	14
6.	Понятие качества социальных услуг	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	13
7.	Качество социальных услуг как объект мониторинговых исследований	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	13
8.	Факторы, детерминирующие качество социальных услуг и их характеристика	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх	8	13
9.	Оценка качества социальных услуг по результатам мониторинга	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и	8	12

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) Очная форма обучения	Трудоемкость (в академических часах) Заочная форма обучения
		практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх		

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для текущего контроля успеваемости

Примерная тематика и планы семинарских и/или практических занятий для очной и заочной форм обучения

Семинар 1. Тема: Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации

Вопросы к занятию:

1. Сущность и содержание социальных мониторинговых исследований
2. Индикаторы и показатели мониторинга социальных проблем. Требования к организации мониторинга.

Вопросы для самоконтроля:

1. Современные направления теоретико-методологических разработок в области социального мониторинга.
2. Стандарты построения мониторинговых исследований.

Семинар 2. Тема: Выборка в мониторинговом исследовании

Вопросы к занятию:

1. Методы вероятностного отбора
2. Типы и виды выборки
3. Проблемы организации выборки

Вопросы для самоконтроля:

1. Выборочный метод: определение и истоки
2. Выборка: проблемы надежности и репрезентативности результатов исследования

Семинар 3. Тема: Результаты мониторинговых исследований и подготовка аналитических материалов

Вопросы к занятию:

1. Обработка, интерпретация и анализ данных
2. Основные процедуры социологического измерения
3. Качественные и количественные методы анализа

Вопросы для самоконтроля:

1. Методы качественного анализа данных
2. Методы количественного анализа данных

Семинар №4. Тема Понятие качества социальных услуг

Вопросы к занятию:

1. Качество социальных услуг и критерии, которые его характеризуют
2. Основные виды социальных услуг:
 - социально-бытовые,
 - социально-медицинские,
 - социально-психологические,
 - социально-педагогические,
 - социально-экономические,
 - социально-правовые.

Вопросы для самоконтроля:

1. Понятие «качественной социальной услуги».
2. Социальные услуги и качество их оказания на примере... (любой населенный пункт)

Семинар №5. Тема Качество социальных услуг как объект мониторинговых исследований

Вопросы к занятию:

1. ГОСТ по социальному обслуживанию населения. Качество социальных услуг.
2. Основные составляющие системы качества социальных услуг

Вопросы для самоконтроля:

1. Качество социальных услуг как объект мониторинга
2. Особенности взаимодействия, специфики социальных услуг, предоставляемых в том или ином учреждении

Семинар №6. Тема Характеристика факторов, детерминирующих качество социальных услуг

Вопросы к занятию:

1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг
2. Контроль качества социальных услуг

Вопросы для самоконтроля:

1. Понятие управления качеством
2. Стандартизация и сертификация социальных услуг

Семинар №7. Тема Оценка качества социальных услуг по результатам мониторинга

Вопросы к занятию:

1. Алгоритм методики оценки качества услуг
2. Основные этапы оценки и проверки качества социальных услуг

Вопросы для самоконтроля:

1. Разработка мероприятий по улучшению качества услуги

2. Этапы проверки качества социальных услуг.

Примерный перечень тем рефератов, эссе, докладов

Освоение данной дисциплины предполагает выполнение творческой работы (реферата, презентации) следующей примерной тематики:

1. Система мониторинга качества образования в образовательном учреждении.
2. Мониторинг в смежных сферах деятельности.
3. Виды мониторинга.
4. Принципы проведения мониторинга.
5. Системы мониторинга в образовании.
6. Классификация мониторинга в образовании.
7. Особенности построения систем мониторинга в образовании.
8. Цели, задачи и принципы организации социального мониторинга.
9. Типы мониторинговых исследований, проводимых в современной России.
10. Значение мониторинга качества жизни населения на местном уровне и его роль в принятии управленческих решений.
11. Описательные исследования: первичные, вторичные, качественные, количественные.
12. Муниципальный социально-экономический мониторинг.
13. Социальный мониторинг как функция управления.
14. Социологические исследования как источник получения управленческой информации.
15. Мероприятия по дальнейшему развитию мониторинга социальных процессов.
16. Социальный мониторинг. Социально-статистическая диагностика.
17. Определение объекта и предмета исследования.
18. Определение цели и задачи исследования.
19. Конкретное социологическое исследование.
20. Методы социологического исследования.
21. Уровни и виды исследований.
22. Методы сбора социологической информации.
23. Этапы социологического исследования.
24. Эмпирическое исследование.
25. Опрос в социологии.
26. Анкетирование.
27. Интервьюирование.
28. Фокус-группа.
29. Интерпретация информации.

Примерная тематика контрольных работ

Контрольная работа №1

по теме «Мониторинговые исследования: сущность, особенности, требования к организации»

1. Сущность и содержание социальных мониторинговых исследований.
2. Выявление связей, характеристик, закономерностей функционирования и тенденций развития в социальных системах и процессах.
3. Стандарты построения мониторинговых исследований.
4. Индикаторы и показатели мониторинга социальных проблем.
5. Требования к организации мониторинга.

Контрольная работа №2

по теме «Методологические и методические особенности мониторинговых исследований»

1. Виды мониторинговых исследований в социальной сфере.
2. Новые формы мониторинговых социальных исследований.
3. Выборочный метод.
4. Методы вероятностного отбора: простая случайная и многоступенчатая выборка;
5. Методы вероятностного отбора: систематический и комбинированный отбор;
6. Методы вероятностного отбора: серийная, многоуровневая и стратифицированная выборка.
7. Репрезентативность выборки и ошибки в выборочном исследовании.
8. Оценка параметров генеральной совокупности по выборочным данным.
9. Разработка инструментария: анкет, тестов, вопросов и учетных карточек для наблюдения и эксперимента.
10. Методические принципы конструирования вопросника, классификация вопросов.
11. Обработка, интерпретация и анализ данных
12. Основные процедуры социологического измерения.
13. Качественные и количественные методы анализа.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Сущность и содержание социальных мониторинговых исследований.
2. Выявление связей, характеристик, закономерностей функционирования и тенденций развития в социальных системах и процессах.
3. Стандарты построения мониторинговых исследований.
4. Индикаторы и показатели мониторинга социальных проблем.
5. Требования к организации мониторинга.
6. Общие подходы к выбору методологии социального мониторинга.
7. Виды мониторинговых исследований в социальной сфере.
8. Современные направления теоретико-методологических разработок в области социального мониторинга.
9. Новые формы мониторинговых социальных исследований.
10. Выборочный метод.
11. Методы вероятностного отбора: простая случайная и многоступенчатая выборка;
12. Методы вероятностного отбора: систематический и комбинированный отбор;
13. Методы вероятностного отбора: серийная, многоразовая и стратифицированная выборка.
14. Репрезентативность выборки и ошибки в выборочном исследовании.
15. Оценка параметров генеральной совокупности по выборочным данным.
16. Разработка инструментария: анкет, тестов, вопросов и учетных карточек для наблюдения и эксперимента.
17. Методические принципы конструирования вопросника, классификация вопросов.
18. Этапы обработки.
19. Обработка, интерпретация и анализ данных, построение эмпирически выверенных и обоснованных обобщений, выводов рекомендаций и проектов.
20. Основные процедуры социологического измерения.
21. Анализ и обобщение. Качественные и количественные методы анализа.
22. Понятие «услуги», «качество услуги» и «качество социальной услуги».
23. Основные виды социальных услуг: социально-бытовые,
24. Основные виды социальных услуг: социально-медицинские,
25. Основные виды социальных услуг: социально-психологические,
26. Основные виды социальных услуг: социально-педагогические,
27. Основные виды социальных услуг: социально-экономические,
28. Основные виды социальных услуг: социально-правовые.
29. Характеристика нормативно-правовых актов, регулирующих качество социальных услуг.
30. Основные составляющие системы качества социальных услуг.
31. Показатели качества услуги.
32. Классификация показателей качества услуг.
33. Факторы, оказывающие влияние на качество услуг.
34. Анализ качества социальных услуг: экономическая и социальная составляющая.
35. Алгоритм методики оценки качества услуг
36. Основные этапы оценки.
37. Принятие решение о качестве услуги.
38. Разработка мероприятий по улучшению качества услуги

Пример экзаменационного билета

Частное учреждение высшего образования
«Московский социально-экономический институт»
Кафедра социальной работы

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Дисциплина: Система социального мониторинга в социальных службах

Экзаменационный билет № 1

1. Сущность и содержание социальных мониторинговых исследований.
2. Понятие «услуги», «качество услуги» и «качество социальной услуги».

Одобрено на заседании кафедры социальной работы
протокол № _____ от «_____» 201_г.

Зав. кафедрой _____ (ФИО)
(подпись)

7. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (См. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Климантова, Г.И. Методология и методы социологического исследования: учебник / Г.И. Климантова, Е.М. Черняк, А.А. Щегорцов. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 256 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 212-214. - ISBN 978-5-394-02248-7; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=45257>

2. Методология и методы социологического исследования: учебник / Санкт-Петербургский государственный университет; под ред. В.И. Дудиной, Е.Э. Смирновой. - Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского Государственного Университета, 2014. - 388 с.: схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-288-05537-9; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458073>

8.1. Дополнительная литература:

1. Бородкин, Ф.М. Социальные индикаторы: учебник / Ф.М. Бородкин, С.А. Айвазян. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 607 с. - Библиогр.: с. 566-567. - ISBN 5-238-01094-X; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118138>
2. Вараксин, В.Н. Методика и технология социального планирования: учебное пособие / В.Н. Вараксин. - Москва: Директ-Медиа, 2013. - 385 с. - ISBN 978-5-4458-4617-8; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221503>
3. Работник социальной службы: профессиональный научно-практический и методический журнал / ред. кол.: С.А. Беличева и др.; изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание»; гл. ред. А.М. Панов; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» (Президент А.М. Панов) и др. - Москва: Издательство «Социальное обслуживание», 2014. - № 2(96). - 109 с. // Н.Ю. Туголукова. Социальный мониторинг раннего выявления и прогнозирования трудной жизненной ситуации у граждан. С.45-50. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272011>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) <https://wciom.ru/>
2. Фонд общественного мнения (ФОМ) www.fom.ru
3. Автономная некоммерческая организация Аналитический Центр Юрия Левады (АНО Левада-Центр) <http://www.levada.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
Занятия лекционного типа	<p>В процессе занятия лекционного типа студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое – либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к семинарским занятиям.</p> <p>Для эффективности обучения в ходе участия в занятии лекционного типа следует писать конспект лекций. Написание конспекта лекций требует соблюдения ряда правил: краткость, схематичность, последовательность фиксации основных положений, выводов, формулировок, обобщений; необходимо помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Важно проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, выделить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.
Занятия семинарского типа	<p>Основной целью семинарских занятий является контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на семинарских занятиях в форме подготовленных студентами докладов и сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.</p> <p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, изучение рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.</p>
Самостоятельная работа /индивидуальные задания	<p>Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно – методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества.</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы отражаются в рабочей тетради, что даёт основания в отдельных источниках называть эту форму самостоятельной работы «заполнением рабочей тетради». Следует учитывать, что в ряде случаев изучение литературы осуществляется в процессе подготовки студентов к занятиям семинарского типа, в ходе выполнения курсовых работ и написания эссе, подготовки реферативного обзора. В данном случае самостоятельный отчёт о проделанной работе не требуется. В случае, если изучение конкретной темы не предусматривает перечисленных форм, то результаты изучения литературы отражаются в рабочей тетради и представляются преподавателю для проверки.</p> <p>При выполнении заданий практического характера необходимо следовать предложенному алгоритму выполнения задания. При необходимости (в ходе решения проблемных, поисковых и исследовательских задач) на основе имеющихся знаний и учений самостоятельно разрабатывать алгоритм решения поставленной задачи.</p>
Реферат/курсовая работа	<p><i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться с требованиями к структуре и оформлению реферата.</p> <p><i>Структура и содержание реферативного обзора.</i></p> <p>Реферативный обзор на выбранную тему выполняется, как правило, по следующим периодическим изданиям за последние 1-2 года, а также с использованием аналитической информации, публикуемой на специализированных интернет-сайтах.</p> <p>По каждой статье оформляется реферативная справка по</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<p>следующему плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автор (Ф.И.О.), сведения об авторе (место работы, должность, ученая степень); 2. Название статьи или материала; 3. Проблема, которую рассмотрел автор в статье; 4. Актуальность проблемы; 5. Содержание проблемы; 6. Какое решение проблемы предлагает автор; 7. Прогнозируемые автором результаты; 8. Выходные данные источника (периодическое издание: название, год, месяц, страницы; адрес электронного ресурса). 9. Отношение студента к предложению автора. <p>Объем справки по одной статье с точным указанием названия статьи и источника составляет 1–2 страницы.</p> <p>В заключительной части обзора студент дает короткое (0,5–1 страница) резюме обо всех отреферированных статьях.</p> <p><i>Курсовая работа:</i> изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Инструкция по выполнению требований к оформлению курсовой работы находится в методических материалах по дисциплине.</p>
Подготовка к экзамену (зачету)	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Занятия проводятся в аудитории оснащенной:

- мультимедийный проектор;
- компьютер;
- экран.