

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

Кафедра социальной работы



Рабочая программа дисциплины

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И
СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

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

Утверждено на заседании
Кафедры социальной работы
Протокол № 1 от 25.08.2017 г.
Зав. кафедрой: к.п.н. Т.В. Сурнина

Автор-составитель:
доктор педагогических наук
Ю.С. Моздокова

Москва, 2017 год

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

В результате изучения дисциплины выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

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

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- современные научные взгляды на квалиметрию;
- основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг;
- основные классические и современные теории квалиметрии.

Уметь:

- оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии;
- воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам;
- ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки.

Владеть:

- навыками измерения и качественной оценки социальных услуг;
- концептуальными основами и теоретическим аппаратом квалиметрии;
- навыками современного поиска и обработки информации; методами критической оценки информации.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО бакалавриата

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» входит в базовую часть программы (Б.1.Б.22). Данная дисциплина является одной из базовых дисциплин, на основе изучения которой, формируются целостные представления о месте социальной работы в обществе. Преподавание дисциплины опирается на знание студентами социологии, математики, системы социального мониторинга, информатики, этики социальной работы. Знания, полученные при изучении данной дисциплины, помогут студентам наиболее полно усвоить профессиональный цикл курса социальной работы.

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 2 зачетные единицы (72 часа).

№ п/п	Объём дисциплины	Всего часов	
		для очной формы обучения	для заочной формы обучения
1	Общая трудоемкость дисциплины	72	72
2	Контактная* работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего):	48	20
2.1	Аудиторная работа (всего*):	48	20
2.1.1	Занятия лекционного типа	32	12
2.1.2	Занятия семинарского типа	16	8
2.2	Внеаудиторная работа (всего*)	-	
3	Самостоятельная работа обучающихся** (всего)	24	48
4	Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет*** / экзамен)	-	4

* - количество часов в соответствии с учебным планом

Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает в себя занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся. При необходимости контактная работа обучающихся с преподавателем включает в себя иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем.

** - указываются только часы, запланированные для самостоятельной работы по данной дисциплине (что выполняет обучающийся без контактной работы с преподавателем)

*** - в случае зачета количество часов не указывается по очной форме обучения, в случае экзамена количество часов в соответствии с учебным планом.

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 Дисциплины	Общая трудоёмкость (часов) всего	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся
			Занятия лекционного типа/ И*	Занятия семинарского типа/ И*	Консультации, КСР**	
1.	Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина. Методы социальной квалиметрии.	14	7/0	3/0		4
2.	Квалиметрия в социальной работе. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг	15	7/1	3/1		5
3.	Роль стандартов и их место в системе социального обслуживания населения Стандартизация социальных услуг.	14	6/1	3/1		5
4.	Международные стандарты социальной работы и социальных служб. Основные направления стандартизации социальной работы и сфере социального обслуживания зарубежных стран.	14	6/1	3/2		5
5.	Актуальные проблемы социальной квалиметрии и развития стандартизации социальных услуг в Российской Федерации.	15	6/1	4/2		5
	Форма промежуточной аттестации (зачет/					

	дифференцированный зачет, экзамен)					
	Всего:	72	32/4	16/6		24
	Всего аудиторная работа		48			
	Всего контактная работа		48			

*- в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

** - количество часов в соответствии с учебным планом

Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)

№ п/п	Раздел Дисциплины	Общая трудоёмкость (часов) всего	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся
			Занятия лекционного типа/ И*	Занятия семинарского типа/ И*	Консультации, КСР**	
1.	Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина. Методы социальной квалиметрии.	14	3/0	2/0		9
2.	Квалиметрия в социальной работе. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг	14	2/0	2/1		10
3.	Роль стандартов и их место в системе социального обслуживания населения Стандартизация социальных услуг.	13	2/1	1/1		10
4.	Международные стандарты социальной работы и социальных служб. Основные направления стандартизации социальной работы и сфере социального обслуживания зарубежных стран.	13	2/1	1/1		10
5.	Актуальные проблемы социальной квалиметрии и развития стандартизации	14	3/0	2/1		9

	социальных услуг в Российской Федерации.					
	Форма промежуточной аттестации (зачет/ дифференцированный зачет, экзамен)	4				
	Всего:	72	12/2	8/4		48
	Всего аудиторная работа		20			
	Всего контактная работа		20			

*- в том числе – занятия, проводимые в интерактивных формах (И), количество часов в соответствии с учебным планом

** - количество часов в соответствии с учебным планом

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина. Методы социальной квалиметрии.	Квалиметрия как научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов. Классификация задач и методов квалиметрии. Оценка уровня качества и управления качеством продукции. Понятие измерения качества (свойств) социальной политики, социальной защиты и социальной поддержки населения. Мера качества и показатели качества. Классификация квалиметрических шкал. Оценивание результативности как особый тип функции управления. Принципы оценивания в социальной сфере. Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии как учебной дисциплины. Типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов в социальном пространстве жизни. Структура специальных социальных квалиметрий. Социальная индексная квалиметрия. Социальная экспертная квалиметрия. Общая социальная квалиметрия. Предметная квалиметрия (специальная социальная квалиметрия), применяемая в различных секторах социальной сферы. Методы социальной квалиметрии. Классификация методов социальной квалиметрии. Особенность экспертной квалиметрии. Классы социальной экспертизы. Основные факторы, определяющие организацию экспертизы. Научные подходы к измерению эффективности социальных процессов и проектов. Теория исчисления эффективности качества социальных систем и процессов. Мониторинг качества социальной деятельности в различных ее разновидностях.
2	Квалиметрия в социальной работе.	Спецификация квалиметрии в социальной работе. Социальная квалиметрия и профессиональная социальная

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	Методология и методика оценки эффективности социальных услуг	<p>работа как социальная наука, практическая и учебная деятельность. Квалиметрический подход в системе социальной защиты и социальной поддержки. Квалиметрия основных видов практической социальной работы. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки населения. Теоретические подходы к оценке эффективности социального обслуживания. Система критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг. Система оценки, объекты и субъекты оценки. Алгоритм оценки качества и определения социального развития. Содержание понятий «качество социальных услуг», «качество учреждений социального обслуживания», «контроль качества социальных услуг», «оценка уровня качества социальных услуг», «управление качеством социальных услуг».</p>
3	Роль стандартов и их место в системе социального обслуживания населения Стандартизация социальных услуг.	<p>Проблема унификации терминов и определений, которые могут быть использованы в стандартах социального обслуживания и социальной работы в целом. Содержание терминов «социальные услуги», «стандартизация социальных услуг».</p> <p>Роль ведомственных нормативов в формировании правового поля социального обслуживания населения и повышении качества социальных услуг.</p> <p>Состояние стандартизации услуг в социальной сфере.</p> <p>Предпосылки для формирования системы требований к объему и качеству социальных услуг.</p> <p>Место и роль социально-медицинских стандартов в комплексе стандартов социального обслуживания.</p> <p>Поддержание социального здоровья граждан, санитарно - просветительская работа с населением; формирование и организация групп здоровья и стационаров для групп населения, нуждающихся в социально - медицинской помощи.</p> <p>Направленность стандарта социально - правовых услуг - защита законных прав и интересов граждан и оказание им квалифицированной юридической помощи в вопросах социальной защиты и социальной помощи.</p> <p>Основные виды социально педагогических услуг.</p> <p>Социально - педагогические услуги, оказываемые в процессе адаптации и социальной реабилитации.</p> <p>Психолого-педагогическое обследование граждан, анализ их поведения, тестирование под различным углом зрения педагогической помощи</p> <p>Психолого-медико-педагогическое обследование социально неадаптированных детей и подростков.</p> <p>Направленность стандартов социально - бытовых услуг.</p> <p>Адресность социально - бытовых услуг.</p>
4	Международные	Международные стандарты социальной работы и

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	стандарты социальной работы и социальных служб. Основные направления стандартизации социальной работы и сфере социального обслуживания зарубежных стран.	<p>социальных служб. Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания</p> <p>Законодательство Великобритании, регламентирующее предоставление социальных услуг: Роль государственной инспекции Великобритании в реализации стандартного подхода в социальном. Обязательные и рекомендательные стандарты. Ресурсное обеспечение обязательных стандартов. Взаимосвязь и взаимообусловленность стандартов в Великобритании.</p> <p>Специфика США в области правовой регламентации социального обслуживания через федеральное законодательство, законодательство штатов, отдельные программы, принимаемые местными властями. Вхождение Устава Национальной ассоциации социальных работников /НАСР/ в число стандартов социального обслуживания.</p> <p>Особенности законодательства Швеции в области правовой регламентации процесса предоставления социальных услуг.</p> <p>Регламентация деятельности местных социальных служб, здравоохранения в области социального обслуживания.</p> <p>Шведское законодательство, регламентирующее стандартизацию социального обслуживания по таким направлениям как интеграция проблемы социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями в контексте их проблем (социальные службы; здравоохранение, образование).</p> <p>Законодательство стран Восточной Европы в области стандартизации социальных услуг</p> <p>Значение опыта разработки и применения стандартов в области социального обслуживания зарубежных стран для разработки отечественных стандартов социальны услуг и создания системы контроль их соблюдения.</p>
5	Актуальные проблемы социальной квалиметрии и развития стандартизации социальных услуг в Российской Федерации.	<p>Национальные стандарты Российской Федерации и их роль в формировании правил и порядка предоставления социальных услуг.</p> <p>Взаимосвязь разработки государственных стандартов социального обслуживания и развития социального нормирования в социальных службах.</p> <p>Создания системы сертификации социальных услуг.</p> <p>Сущность и содержание контроля над процессом реализации государственных стандартов в социальном обслуживании населения. Способ саморегуляции системы социального обслуживания, обеспечивающий согласованное действие различных социальных служб и отдельных социальных работников с целью повышения качества предоставляемых услуг.</p> <p>Методы и формы контроля. Место и роль государственных и негосударственных органов и организаций в деле контроля деятельности социальных служб и отдельных работников, основанном на</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		стандартом подходе к инспектированию. Пути повышения эффективности научной и педагогической деятельности высших профессиональных учебных заведений в области стандартизации социальных услуг и компетентности выпускаемых специалистов по вопросам государственного инспектирования социальных служб и деятельности, отдельных социальных работников системы социального обслуживания населения.

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» реализуется компетентностный подход, предусматривающий использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

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

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

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью обучающихся и содержанием конкретных дисциплин.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Содержание и трудоемкость самостоятельной работы по темам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академических часах) очное	Трудоемкость (в академических часах) заочное
1	Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина. Методы социальной квалиметрии.	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	4	9
2	Квалиметрия в социальной работе. Методология и методика оценки эффективности 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	5	10
3	Роль стандартов и их место в системе социального обслуживания населения Стандартизация 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	5	10
4	Международные стандарты социальной работы и социальных	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам	5	10

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (в академи- ческих часах) очное	Трудоемкость (в академи- ческих часах) заочное
	служб. Основные направления стандартизации социальной работы и сфере социального обслуживания зарубежных стран.	лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх		
5	Актуальные проблемы социальной квалиметрии и развития стандартизации социальных услуг в Российской Федерации.	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	5	9

6.2. Тематика и планы семинарских и/или практических занятий

Тема 1: Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина. Методы социальной квалиметрии.

Вопросы к занятию:

1. Квалиметрические методы анализа социального развития общества и человека.
2. Измерение и оценка социальных систем.
3. Место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.
4. Методы социальной квалиметрии.
5. Классификация методов социальной квалиметрии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Предмет и содержание социальной квалиметрии как учебной дисциплины.
2. Предметная квалиметрия (специальная социальная квалиметрия), применяемая в различных секторах социальной сферы.

Тема 2: Квалиметрия в социальной работе. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг.

Вопросы к занятию:

1. Теоретические подходы к оценке эффективности социального обслуживания.
2. Система критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг.
3. Квалиметрия социальной защиты и поддержки населения.
4. Квалиметрия социального образования.
5. Квалиметрия качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.

Вопросы для самоконтроля:

1. Принцип системности и морфологический анализ качества в социальной работе.
2. Квалиметрический подход в системе социальной защиты и социальной поддержки.
3. Квалиметрия в социальном страховании.
4. Квалиметрия основных видов практической социальной работы.

Тема 3: Роль стандартов и их место в системе социального обслуживания населения. Стандартизация социальных услуг.

Вопросы к занятию:

1. Стандартизация социально-правовых услуг.
2. Проблема унификации терминов и определений, которые могут быть использованы в стандартах социального обслуживания и социальной работы в целом.
3. Суть стандартов на социально-медицинские услуги.
4. Стандартизация социально-педагогических услуг.
5. Проблемы стандартизации социально-бытовых услуг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Состояние стандартизации услуг в социальной сфере.

2. Значение медицинских стандартов для разработки государственных стандартов социальных услуг.
3. Основные пути реализации социально-педагогических стандартов в практике социальной работы.

Тема 4: Международные стандарты социальной работы и социальных служб. Основные направления стандартизации социальной работы и сфере социального обслуживания зарубежных стран.

Вопросы к занятию:

1. Законодательство зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизации социальных услуг.
2. Опыт Великобритании, США, Швеции и Германии в области социального обслуживания.
3. Роль государственной инспекции Великобритании в реализации стандартного подхода в социальном обслуживании.
4. Обязательные и рекомендательные стандарты.
5. Ресурсное обеспечение обязательных стандартов.

Вопросы для самоконтроля:

1. Законодательство Великобритании, регламентирующее предоставление социальных услуг.
2. Специфика США в области правовой регламентации социального обслуживания.
3. Особенности законодательства Швеции в области правовой регламентации процесса предоставления социальных услуг.
4. Законодательство стран Восточной Европы в области стандартизации социальных услуг.

Тема 5: Актуальные проблемы социальной квалиметрии и развития стандартизации социальных услуг в Российской Федерации

Вопросы к занятию:

1. Сущность и содержание контроля над процессом реализации государственных стандартов в социальном обслуживании населения.
2. Создание системы сертификации социальных услуг.
3. Способы саморегуляции системы социального обслуживания, обеспечивающие согласованное действие различных социальных служб и отдельных социальных работников с целью повышения качества предоставляемых услуг.

Вопросы для самоконтроля:

1. Место и роль государственных и негосударственных органов и организаций в деле контроля деятельности социальных служб и отдельных работников, основанном на стандартном подходе к инспектированию.
2. Методы и формы контроля
3. Взаимосвязь разработки государственных стандартов социального обслуживания и развития социального нормирования в социальных службах.

6.3. Перечень тем рефератов, эссе, докладов

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

1. Актуальные проблемы стандартизации социальных услуг в России.
2. Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг.
3. Итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в регионах России.
4. Квалиметрия в социальной работе: теория и практика.
5. Квалиметрия социального обслуживания.
6. Международные стандарты социальных услуг.
7. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг.
8. Методология и методика разработки государственных стандартов.
9. Механизм реализации стандартов социальных услуг.
10. Основные виды стандартов социальных услуг, их задачи и функции.
11. Основные концептуальные подходы к стандартизации социального обслуживания населения.
12. Основные направления стандартизации социальных услуг.
13. Основы теории сравнения и логики оценок в социальной сфере.
14. Стандартизация социального обслуживания: основные термины и определения.
15. Стандарты и качество социальных услуг.
16. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации в России.
17. Технологии обеспечения реализации национальных и региональных стандартов социальных услуг.

6.4. Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
4. В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
5. Какую роль сыграл Федеральный закон Российской Федерации № 122-ФЗ от 22 августа 2004 года в перераспределении полномочий в разработке законодательных основ стандартов на социальные услуги (федеральный и региональный уровни)?
6. Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
7. Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
8. Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?
9. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
10. Какие статьи и положения взяты из Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» при разработке государственных стандартов на социальные услуги для инвалидов?
11. Какие существуют критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом?
12. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
13. Какова роль и место Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона РФ № 122 от 22.08.2004 г. в формировании системы государственных стандартов в области социального обслуживания населения?
14. Какова роль субъектов Российской Федерации в формировании и развитии современной системы стандартов на социальные услуги?
15. Каково значение Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в разработке государственных стандартов на социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов?
16. Каково содержание государственных стандартов на социально - правовые услуги?
17. Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?
18. Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
19. Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
20. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
21. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
22. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
23. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?

24. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
25. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
26. Квалиметрические экспертные системы.
27. Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
28. Квалиметрия в социальном образовании.
29. Квалиметрия в социальном обслуживании.
30. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
31. Методы социальной квалиметрии.
32. Основные направления разработки порядка предоставления /технологии/ социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?
33. Теория сравнения и логика оценок.
34. Уровни системы квалиметрических знаний в социальной сфере. Предметная квалиметрия.
35. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

См. ПРИЛОЖЕНИЕ

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

8.1. Основная литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>
2. Комаров, Е.И. Управление эффективностью социальных учреждений: учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 302 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02081-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453435>

8.2. Дополнительная литература:

1. Стандартизация продукции, процессов и услуг: учебно-практическое пособие / - М.: АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5-93088-107-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767>
2. Технология разработки стандартов и нормативной документации: практикум / Г.В. Попов, Н.Л. Клейменова, А.Н. Пегина, О.А. Орловцева; Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный университет инженерных технологий»; науч. ред. Г.В. Попов. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2015. - 52 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-

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

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.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 самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p>
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.</p>

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<p>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>
<p>Самостоятельная работа /индивидуальные задания</p>	<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 обучаемых, 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>
<p>Реферат/курсовая работа</p>	<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 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;

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся
	<p>6. Какое решение проблемы предлагает автор;</p> <p>7. Прогнозируемые автором результаты;</p> <p>8. Выходные данные источника (периодическое издание: название, год, месяц, страницы; адрес электронного ресурса).</p> <p>9. Отношение студента к предложению автора.</p> <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.

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

*Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине*

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

*образовательная программа высшего образования
по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа»*

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в рамках дисциплины (модуля)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (№ темы / раздела) Код контролируемой компетенции и ее формулировка	1	2	3	4	5	Наименование оценочного средства

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

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в МСЭИ.

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «не зачтено».

Оценивание результатов обучения по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

<i>Показатели оценивания компетенций</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкалы оценивания</i>
<i>Знание:</i> современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалиметрии	глубокое и прочное усвоение программного материала, ответы на дополнительные вопросы	зачтено
	твердое знание материала	зачтено
	знание только основного материала, отсутствие знания деталей, неточности в формулировках	зачтено
	неусвоенность значительной части материала	не зачтено
<i>Умение:</i> оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки	исчерпывающее, последовательное, четкое и логически стройное изложение программного материала, способность устанавливать связь теории с практикой	зачтено
	грамотное и по существу изложение программного материала, допущение несущественных неточностей в ответе на вопрос	зачтено
	нарушение логической последовательности в изложении программного материала, допущение существенных неточностей в ответе на вопрос	зачтено
	не формулирует выводов и обобщений	не зачтено
<i>Владение:</i> навыками измерения и качественной оценки социальных услуг; концептуальными основами и	свободное выполнение задач, решение сложных вопросов, отсутствие затруднений при выполнении других видов применения знаний,	зачтено

<i>Показатели оценивания компетенций</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкалы оценивания</i>
теоретическим аппаратом квалитметрии; навыками современного поиска и обработки информации; методами критической оценки информации	отсутствие затруднений с ответом при видоизменении заданий, использование в ответе материала монографической литературы, правильное обосновывает принятых решений	
	правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, владение необходимыми навыками и приемами их выполнения.	зачтено
	затруднения при выполнении практических работ	зачтено
	испытывает трудности в практическом применении знаний	не зачтено

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Вопросы для подготовки к зачету:

1. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
4. В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
5. Какую роль сыграл Федеральный закон Российской Федерации № 122-ФЗ от 22 августа 2004 года в перераспределении полномочий в разработке законодательных основ стандартов на социальные услуги (федеральный и региональный уровни)?
6. Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
7. Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
8. Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?
9. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
10. Какие статьи и положения взяты из Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» при разработке государственных стандартов на социальные услуги для инвалидов?
11. Какие существуют критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом?
12. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
13. Какова роль и место Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона РФ № 122 от 22.08.2004 г. в формировании системы государственных стандартов в области социального обслуживания населения?
14. Какова роль субъектов Российской Федерации в формировании и развитии современной системы стандартов на социальные услуги?
15. Каково значение Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в разработке государственных стандартов на социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов?
16. Каково содержание государственных стандартов на социально - правовые услуги?
17. Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?
18. Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
19. Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
20. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
21. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?

22. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
23. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?
24. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
25. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
26. Квалиметрические экспертные системы.
27. Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
28. Квалиметрия в социальном образовании.
29. Квалиметрия в социальном обслуживании.
30. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
31. Методы социальной квалиметрии.
32. Основные направления разработки порядка предоставления /технологии/ социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?
33. Теория сравнения и логика оценок.
34. Уровни системы квалиметрических знаний в социальной сфере. Предметная квалиметрия.
35. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций - это совокупность действий, позволяющих выявить качественные и количественные характеристики результатов обучения, оценить, как освоен студентами материал учебной дисциплины.

Выделяют три функции контроля результатов обучения по дисциплине:

1) диагностическая – призвана выявить и оценить интересующие нас свойства студентов, а также уровни его знаний, умений и навыков.

2) обучающая – имеет целью оптимизировать самостоятельную работу студентов, активизировать их познавательную деятельность при подготовке к текущим занятиям, а также в период написания контрольных работ, рефератов, и подготовки к зачетам и экзаменам.

3) воспитательная функция состоит в формировании у обучаемых ответственного и творческого отношения к ученым дисциплинам, а через них – любви к профессии, в развитии у каждого культа учебы.

К организации контроля результатов обучения по дисциплине предъявляются определенные педагогические требования:

- индивидуальный характер контроля, предполагающий выдачу индивидуальных заданий студентам и такую организацию контроля, которая бы исключила подсказки;
- систематичность, регулярность контроля, побуждающая студентов к активизации познавательной деятельности;
- всесторонность, заключающаяся в том, что контроль должен охватывать все основные разделы учебной программы, обеспечивать проверку знаний, умений, навыков;
- разнообразие форм контроля;
- объективность контроля, исключающая преднамеренные, субъективные и ошибочные суждения и выводы преподавателя, основанные на недостаточном понимании студентов или предвзятом к ним отношении;
- дифференцированный подход, учитывающий особенности личных качеств каждого студента;
- тактичность преподавателя;
- единство требований преподавателей, осуществляющих контроль за учебной работой студентов в данной группе.

Важно на всех этапах оценки результатов обучения по дисциплине проявлять полную объективность. Нельзя связывать оценку результатов деятельности с оценкой личности студента.

Формой оценивания результатов обучения по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является зачет.

Зачет - форма проверки уровня владения студентом изучаемого материала. При проведении зачета студенту выставляется итоговая оценка "зачтено" или "не зачтено". В качестве основы такой оценки используются результаты текущего контроля по дисциплине (результаты выполнения лабораторных и контрольных работ, результативность работы на практических и семинарских занятиях, итоги выполнения рефератов и домашних заданий). Как итоговая форма контроля зачет применяется и в период проведения практик, по результатам которых студенты получают зачет с

дифференцированной оценкой. Студенты, не получившие зачетов, предусмотренных учебным планом, к экзаменам не допускаются.

На зачете проверяются знания студентов. При отборе материала для опроса на зачете исходят из оценки значимости программного вопроса в общей системе учебного предмета. На зачет необходимо выносить следующее:

- материал, составляющий основную теоретическую часть данного зачетного раздела, на основе которого формируются ведущие понятия курса;
- фактический материал, составляющий основу предмета;
- решение задач, ситуаций, выполнение заданий, позволяющих судить об уровне умения применять знания;
- задания и вопросы, требующие от учащихся навыков самостоятельной работы, умений работать с учебником, пособием.

Принимая зачет, преподаватель получает информацию не только о качестве знаний отдельных учащихся, но и о том, как усвоен материал группой в целом. Важно выяснить, какие вопросы усвоены студентами, над чем следует дополнительно поработать, какими умениями студенты пока не смогли овладеть. Поэтому отбираются вопросы, которые в совокупности охватывают все основное содержание зачетного раздела, при решении которых, можно видеть, как учащиеся овладели всеми умениями, запланированными при изучении данного зачетного раздела.

Виды зачетов:

- а) письменный зачет
- б) устный зачет
- в) комбинированный зачет
- г) дифференцированный зачёт

Письменный зачет должен удовлетворять следующим требованиям:

1. Практические задачи и ситуации должны охватывать основные, ведущие понятия данного зачетного раздела. По возможности задания должны быть комбинированного характера, чтобы в ходе их решения можно было выявить знания системы понятий, изучаемых в данной теме.
2. Письменные работы должны выполняться самостоятельно (необходимо иметь 4-6 вариантов заданий).
3. Задания должны быть рассчитаны на студентов со средним уровнем подготовки, и содержать задания продвинутого уровня. Критерий оценки зависит от набора заданий, которые выполняются студентом, и от их количества
4. При составлении письменного зачёта должны быть учтены варианты разного уровня. Студент сам вправе выбрать свой уровень.
5. Письменный зачёт может проводиться в форме тестирования.

Устный зачет целесообразно принимать, если основное содержание изученного материала составляют теория и факты.

Перед проведением зачёта преподаватель выдаёт перечень вопросов. Устный зачёт может предполагать решение ситуаций и практических задач.

Дифференцированный зачёт проводится по всему материалу, по итогам выставляется традиционная оценка.