Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
Дигурова
«10» 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Направление подготовки: 39.03.02.-Социальная работа

Направленность (профиль) – «Социальная работа в системе социальных служб»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ-2020

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 39.03.02 Социальная работа, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., № 8, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) «Социальная работа в системе социальных служб», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 30.04.2020 г. протокол № 9 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» Огоевым А.У.

Составитель: к.п.н., доцент Сланова А.Ю.-

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры социальной работы, протокол №8 от «25» марта 2020 г

Рабочая программа одобрена советом факультета, протокол №8 от «27» марта 2020 г.

1.Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 ЗЕТ (72часа).

	Очная форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	18
Практические (семинарские) занятия	18 ч.
Лабораторные занятия	0
Консультации	0
Итого аудиторных занятий	36
Самостоятельная работа	36
Курсовая работа	0
Форма контроля	
экзамен	
Зачет	Зачет
Общее количество часов	72

2.Цели освоения дисциплины.

Цель курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является формирование целостного представления об оценки и контроле качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижения современной квалиметрии и стандартизации.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в результате освоения дисциплины «Введение в профессию «Социальная работа», «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Методы исследования в социальной работе». Эти дисциплины необходимы для представления общей картины взаимодействия и интеграции знаний в различные области деятельности специалиста. Б1.Б.23.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-4	-способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
ПК-4	-способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижения современной квалиметрии и стандартизации;
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 отчётности для повышения эффективности социальной работы.

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	**Уметь**	**Владеть**
ОК-4	Правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности.	Уметь применять нормативно-правовые акты действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности.	Технологией использования нормативно-правовых актов при осуществлении профессиональной деятельности
ПК-4	Современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки	Оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; воспроизводить содержание тем дисциплины,	Навыками измерения и качественной оценки социальных услуг; концептуальными основами и теоретическим аппаратом квалиметрии; навыками современного поиска и

	качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалиметрии.	апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки.	обработки информации; методами критической оценки информации.
ПК-13	сущность социального прогнозирования; принципы прогнозирования в социальной работе; этапы и методы прогнозирования.	реализовывать теоретико-методологические принципы прогнозирования и моделирования в социальной практике.	навыками социального проектирования; технологиями прогностики, диагностики, моделирования социальных процессов и объектов.

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

5.Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	литература
		л	пр.	Содержание	Часы		
1-3	**Тема: Введение в социальную квалиметрию (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Квалиметрия как наука и её место в системе других наук. 2.Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере. 3.Понятия качества, результативности и эффективности. 4.Экономические принципы в сфере социальных услуг. 5.Социальная услуга и качество услуги. 6.Цели и задачи социального обслуживания (их роль в оценке качества). 7.Виды оценки.	4	2	История стандартизации социальных услуг Уполномоченный федеральный орган в области сертификации	4	Конспект, реферат, устный опрос студентов	[1][2][3][4][5][6] Интернет-ресурсы
4-5	**Тема: Основы социальной квалиметрии. (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. 2.Социальная квалиметрия как научная дисциплина.	2	2	Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг	4	Реферат, устный опрос студентов	[1][2][3] Интернет-ресурсы
6-7	**Тема: Стандартизация социальных услуг (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. 2.Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.	2	2	Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг Методология определения и оценивания качеств.	4	Конспект, доклад, устный опрос студентов, вопросы в рубежной контрольной	[1][2][3] Интернет-ресурсы
8-9	**Тема: Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. 2.Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.	2	2	Законодательство Великобритании, регламентирующее предоставление социальных услуг. Специфика США в области правовой регламентации социального обслуживания.	4	Конспект, устный опрос студентов, реферат	[1][2][3] Интернет-ресурсы

10-11	**Тема: Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. 2.Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.	2	2	Особенности законодательства Швеции в области правовой регламентации процесса предоставлении социальных услуг. Законодательство стран Восточной Европы в области стандартизации социальных услуг.	4	Конспект, устный опрос студентов доклад	[1][2][3] Интернет-ресурсы
12-13	**Тема: Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам (ОК-4, ПК-4, ПК-13)** 1.Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. 2.Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.	2	2	Взаимосвязь разработки государственных стандартов социального обслуживания и развития социального нормирования в социальных службах. Базовая квалиметрическая терминология.	4	Конспект, устный опрос студентов, доклад	[1][2][3] Интернет-ресурсы
14	Тема: Опыт работы по оценке деятельности социальных служб **(**ОК-4, ПК-4, ПК-13) 1.Система качества учреждений. 2.Организационная структура системы качества. 3.Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества. 4.Анализ функционирования системы качества.	4	2	Сущность системного подхода к управлению качеством. Основные свойства, формирующие категорию качества.	4	Конспект, устный опрос студентов, реферат, доклад.	[1][2][3] Интернет-ресурсы
15	Тема: Стандартизация социальных услуг в России и зарубежом **(**ОК-4, ПК-4, ПК-13) 1.Система показателей социальной сферы. 2**.** Социальные услуги. Стандартизация социальных услуг. 3.Международные стандарты в области качества услуг. 4. Социальное обслуживание: Национальный стандарт России, показатели качества и эффективности социального обслуживания.		2	Стандарты РФ на социальные услуги. Законодательство Германии, регламентирующее предоставление социальных услуг.	4	Конспект, доклад, устный опрос студентов, вопросы в рубежной контрольной	[1][2][3][4][5][6] Интернет-ресурсы
16	Тема: Подходы к оценке эффективности социальной работы **(**ОК-4, ПК-4, ПК-13) 1. Методики оценки эффективности социальной работы. 2. Сущность, функции и типы социологических исследований оценки качества услуг (социальной работы).		2	Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения. Виды контроля в социальной работе.	4	Конспект, реферат, устный опрос студентов, доклад, вопросы в рубежной контрольной	[1][2][3] Интернет-ресурсы
	ИТОГО	18	18		36		

Примечания:

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия в форме с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

–формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов рефератов, работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1) Вопросы при устном опросе на семинарском занятии (ОК-4, ПК-4, ПК-13):

1.Квалиметрия как наука и её место в системе других наук.
2.Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере.
3.Понятия качества, результативности и эффективности.
4.Экономические принципы в сфере социальных услуг.
5.Социальная услуга и качество услуги.
6.Цели и задачи социального обслуживания (их роль в оценке качества).
7.Виды оценки.
8.Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
9.Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
10.Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
11.Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
12.Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
13.Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
14.Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
15.Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
16.Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.

17.Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
18.Система качества учреждений.
19.Организационная структура системы качества.
20.Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.
21.Анализ функционирования системы качества.
22.Система показателей социальной сферы.
23. Социальные услуги. Стандартизация социальных услуг.
24.Международные стандарты в области качества услуг.
25. Социальное обслуживание: Национальный стандарт России, показатели качества и эффективности социального обслуживания.
26. Методики оценки эффективности социальной работы.
27. Сущность, функции и типы социологических исследований оценки качества услуг (социальной работы).

Оценка	Критерий оценки устного и письменного ответа на практическом занятии
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.

2) Примерная тематика докладов и рефератов (ОК-4, ПК-4, ПК-13):

1. Стандарты РФ на социальные услуги.
2. История стандартизации социальных услуг.
3. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг.
4. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
5. Методология определения и оценивания качеств.
6. Категория социальное качество.
7. Качество жизни и его структура.
8. Качество продукции.
9. Алгоритм оценки качества продукции.
10. Методы оценки уровня качества продукции.
11. Эволюция обеспечения качества продукции.

12. Теории качества в современной науке.
13. Принципы оценивания.
14. Показатели качества.
15. Качество как объект управления.
16. Система оценки качества.
17. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
18. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
19. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
20. Виды контроля в социальной работе.
21. Методы оценки персонала социальных служб.
22. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
23. Квалиметрический подход в системе социальной защиты и социальной поддержки.
24. Квалиметрия в социальном страховании.
25. Квалиметрия основных видов практической социальной работы.
26. Состояние стандартизации услуг в социальной сфере.
27. Значение медицинских стандартов для разработки государственных стандартов социальных услуг.
28. Основные пути реализации социально-педагогических стандартов в практике социальной работы.
29. Законодательство Великобритании, регламентирующее предоставление социальных услуг.
30. Специфика США в области правовой регламентации социального обслуживания.
31. Особенности законодательства Швеции в области правовой регламентации процесса предоставлении социальных услуг.
32. Законодательство стран Восточной Европы в области стандартизации социальных услуг.
33. Взаимосвязь разработки государственных стандартов социального обслуживания и развития социального нормирования в социальных службах.
34. Базовая квалиметрическая терминология.
35. Сущность системного подхода к управлению качеством.
36. Основные свойства, формирующие категорию качества.
37. Организация управления качеством на различных уровнях.
38. Правовые основы качества за рубежом.
39. Статистические методы контроля качества.
40. Оценка социального проекта.
41. Экспертные и аналитические методы квалиметрии.
42. Структура показателей качества.
43. Эффективность и качество: соотношение понятий.
44. Роль технических регламентов в управлении безопасностью продукции.
45. Интеллектуальные системы в квалиметрии.
46. Комплексная квалиметрическая оценка в исследовании качества услуг.
47. Принципы принятия управленческих решений при оценивании качества услуг.
48. Законодательство Германии, регламентирующее предоставление социальных услуг.
49. Законодательство стран СНГ, регламентирующее предоставление социальных услуг.

Критерии оценивания докладов:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет 5 баллов, из них:

Наименование критерия	**Наименование показателей**	**Максимальное количество баллов**
Степень раскрытия	соответствие содержания темы доклада; полнота и глубина раскрытия основных понятий; знание и	3

сущности проблемы	понимание проблемы, умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, основные положения; умение четко и обоснованно формулировать выводы; «трудозатратность» (объем изученной литературы, добросовестное отношение к анализу проблемы); самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала.	
Ответы на уточняющие вопросы	ответ структурирован, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии	1
Соблюдение требований по оформлению	точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, правильность, аккуратность оформления, соблюдение требований к объему доклада; грамотность культура изложение материала	1

3) Примеры тестовых заданий по дисциплине (ОК-4, ПК-4, ПК-13):

1.Квалиметрия – это:

область науки, предметом которой является исследование природы качества;

область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения качеством;

научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов.

2. К предметной квалиметрии относится:

квалиметрия труда и деятельности;

экспертная квалиметрия;

теория алгоритмов оценки.

3. Единовременные услуги - это:

осуществление действий специалиста, приводящих к наступлению объективно фиксируемого результата;

оказываются в форме локального действия в течение фиксированного периода времени;

оказываются одним или несколькими специалистами и не приводит к немедленному результату.

4. Большой вклад в становление самостоятельной науки "Квалиметрия" внесли такие учёные и исследователи как:

А.И. Михайлов, А.И. Черный и Р.С. Гиляревский;

Ю.М. Плотнинский, Э. Дюркгейм, Б. Малиновский;

Г.Г. Агальдов, З.Н. Крапивенский, А.В. Гличев.

5. Сложная услуга – это:

оказываются одним или несколькими специалистами и не приводит к немедленному результату и может иметь фиксируемые промежуточные результаты;

оказывается в форме повторяющихся действий в течение определённого времени и представляет собой периодическое предоставление одной и той же услуги;

осуществление действий специалиста, приводящих к наступлению объективно фиксируемого результата.

6. Квалиметрия подразделяется на:

организационную;

общую;

содержательную.

7. Нечеткая квалиметрия применяется в ситуации:

оценки с высокой степенью ее формализуемости;

в которых оценка качества ориентирована на использование статистических оценок характеристик объектов оценки.

когда объект оценки слабо формализуем, его характеристики носят описательный характер, изменение интенсивностей свойств оценки сопровождается факторами неопределенности.

8. В каком году в США состоялся международный семинар по обучению менеджеров в области использования методологии и методик квалиметрии в:

1997 г;

1987 г;

1990 г.

9. Первая Всесоюзная научная конференция по квалиметрии, была проведена в:

Москве;

Таллинне;

США.

10. Комплекс услуг-это:

осуществление действий специалиста, приводящих к наступлению объективно фиксируемого результата;

оказывается в форме повторяющихся действий в течение определённого времени и представляет собой периодическое предоставление одной и той же услуги;

последовательное предоставление набора услуг, направленных на удовлетворение нескольких или одной потребности за счёт комплекса действий.

Критерии оценивания:
Всего в тесте 25 вопросов. За каждый правильный ответ – 1 балл.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.[1]

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	**Макс. кол-во баллов**
Текущая оценка студента в течение 1-8 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-15 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	**100**

Методика формирования результирующей оценки[2]

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ или

[1] Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ.

[2] В соответствии с Положением о БРС оценивания обучающихся очной формы по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета в ФГБОУ ВО СОГУ (от 05.03.2018 г., пр. № 47)

контрольная работа;

От 0 до 25 баллов(текущая оценка) – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка)– активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:
Для экзамена:
За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов, автоматически получают «Экзамен».
Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости

студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Форма контроля	**Сумма баллов**	**Название**
Экзамен	86 - 100	отлично
	71-85	хорошо
	56-70	удовлетворительно
Зачёт	56-100	зачтено
	0-55	не зачтено

Зачет проводится в устной форме.

Оценивание ответа студента на зачете

Характеристика ответа	***баллы***
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ	41-45

изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Вопросы для подготовки к зачету (ОК-4, ПК-4, ПК-13):

1.Квалиметрия как наука и её место в системе других наук.

2.Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере.

3.Понятия качества, результативности и эффективности.

4.Экономические принципы в сфере социальных услуг.

5.Социальная услуга и качество услуги.

6.Цели и задачи социального обслуживания (их роль в оценке качества).

7.Виды оценки.

8.Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.

9.Социальная квалиметрия как научная дисциплина.

10.Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.

11.Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

12.Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.

13. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.

14.Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

15. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания

16. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.

17. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

18.Система качества учреждений.

19.Организационная структура системы качества.

20.Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.

21.Анализ функционирования системы качества.

22.Система показателей социальной сферы.

23. Социальные услуги. Стандартизация социальных услуг.

24.Международные стандарты в области качества услуг.

25. Социальное обслуживание: Национальный стандарт России, показатели качества и эффективности социального обслуживания.

26. Методики оценки эффективности социальной работы.

27. Сущность, функции и типы социологических исследований оценки качества услуг (социальной работы).

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Литература:
а) основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451487

2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник:/ Л.В. Топчий, И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова и др. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 182 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03764-1. – Текст: электронный
3. Романычев И. С. , Стрельникова Н. Н. , Топчий Л. В. ,Комарова Е. И. , Малофеев И. В.Социальна я квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебник для бакалавров. М.: Изд-во «Дашков и К», 2016. – 182 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=453438

б) дополнительная литература:

4.Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 112 с.: [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386

5Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг. М. Юрайт. 2019.172с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-434105#page/1

6 Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989

7Агарков, А.П. Управление качеством. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 204 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026 (дата обращения: 27.05.2019).

8 Байдаков А.Н. , Черникова Л.И., Запорожец Д.В. и др.; Управление качеством. Ставрополь:, 2017. – 136 с: [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484954

9.Радкевич Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 1. Метрология: учебник для академического бакалавриата Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 235 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/434415

10.Салдаева, Е.Ю. Управление качеством. Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 156 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: http://www.elibrary.ru.

– База данных «ЭБС elibrary»: http://elibrary.ru

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://biblio-online.ru.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: http://www.biblioclub.ru.

– Справочная правовая система КонсультантПлюс. – URL: http://www.consultant.ru/.

– Информационно-правовой портал «Гарант». – URL: http://www.garant.ru/.

– Библиотека портала Credo.ru http://www.portal-credo.ru/site/?act=lib&id=197

-Социальная квалиметрия. – URL: http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf

-Социальная квалиметрия. – URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Проведение лекционных и семинарских занятий по дисциплине осуществляется в каб. №409 (корпус психолого-педагогического факультета СОГУ), обеспеченного компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивной доской и мультимедийным оборудованием.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: преподавательский стол, стул, столы обучающихся, стулья, кафедра, классная доска; демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки; программное обеспечение:Windows 8.1 Professional; Office Standard 2010; антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ»; программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант Плюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.	Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16 ауд. 409
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;Office Standard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.	Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16 ауд. 409
Лаборатории - компьютерные классы для текущего контроля(тестирования): преподавательский стол, стул, столы обучающихся, стулья, классная доска; мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся. Программное обеспечение: Windows 7.1 Professional, Office Standard 2016, WinRar, Microsoft Visio, Microsoft Visual studio, Kaspersky Security Cloud, Консультант Плюс, Гарант; программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ».	Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16 ауд.805, 811, 409
Помещения для самостоятельной работы: **- компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет**: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК	Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Церетели/Ватутина, д. 16/19

обучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional,Office Standard 2016, WinRar, Microsoft Visio, Microsoft Visualstudio, Kaspersky Security Cloud, Консультант Плюс, Гарант, программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ; **- библиотека, в том числе читальный зал:** столы, стулья, ПК для обучающихся, программное обеспечение, учебные и научные фонды библиотеки СОГУ, доступ к электронным библиотечным ресурсам: ЭБС "Университетская библиотека Online"http://www.biblioclub.ru Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru Электронная библиотека «Консультант студента»http://www.studmedlib.ru/ Научная электронная библиотека eLibrary.ruhttp://elibrary.ru База данных «ЭБС elibrary»http://elibrary.ru Электронная библиотека «Юрайт»http://biblio-online.ru	ауд.805, 811, 409 Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия — Алания, г. Владикавказ, Ватутина/Церетели, д. 19/16

11. Лист обновления/актуализации

Программа актуализирована в части литературы и материально-технического обеспечения дисциплины