МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Директор института психологии,

педагогики и социальной работы

Л.А. Байкова

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Уровень основной профессиональной образовательной программы
Бакалавриат

Направление подготовки **39.03.02. Социальная работа**

Направленность (профиль) подготовки **Психосоциальная работа с населением**

Форма обучения: **заочная**

Срок освоения ОПОП: **нормативный (4 года 6 месяцев)**

Институт **психологии, педагогики и социальной работы**

Кафедра **социальной психологии и социальной работы**

Рязань, 2019 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области социальной квалиметрии, ознакомление обучаемых с основными концепциями социальной квалиметрии, методологией оценки качества и стандартизации социальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

2.1. Учебная дисциплина **«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»** относится к базовой части цикла Б1 (Б1.Б.23).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие дисциплины:

- математика;
- социальная информатика;
- социальная психология.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения, владение, формируемые данной учебной дисциплиной:

- социальная психология организации,
- прикладная социальная психология в социальной работе.

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программой

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ПК-4	способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	основные понятия квалиметрии, методы социальной квалиметрии	использовать методы социальной квалиметрии в процессе оценки качества социальных услуг	приемами использования методов и методик социальной квалиметрии в оценки качества социальных услуг
2.	ПК-5	способность к использованию законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	основные нормативные документы, регулирующие социальную работу с населением	уметь использовать в своей деятельности нормативные правовые документы, регулирующие социальную работу, предоставление социальных услуг	навыками использования в своей деятельности нормативные правовые документы, регулирующие социальную работу, предоставление социальных услуг

2.5. Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг					
Цель дисциплины	Целью освоения учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области социальной квалиметрии, ознакомление обучаемых с основными концепциями социальной квалиметрии, методологией оценки качества и стандартизации социальных услуг.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технологии формирования**	**Форма оценочного средства**	**Уровни освоения компетенции**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ПК-4	способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Знает: основные понятия квалиметрии, методы социальной квалиметрии Умеет: использовать методы социальной квалиметрии в процессе оценки качества социальных услуг Владеет: приемами использования методов и методик социальной квалиметрии в оценки качества социальных услуг	Путем проведения лекционных, семинарских аудиторных занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов.	Зачет	**ПОРОГОВЫЙ** Рассказывает об основных понятиях квалиметрии, знаком с методами социальной квалиметрии. **ПОВЫШЕННЫЙ** Способен свободно использовать методы социальной квалиметрии; владеет приемами использования методов и методик социальной квалиметрии.
ПК-5	способность к использованию законодательных и других нормативных правовых актов		Путем проведения лекционных, семинарских аудиторных занятий,	Зачет	**ПОРОГОВЫЙ** Знаком с основными законодательными и другими нормативными

	федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	Знает: основные нормативные документы, регулирующие социальную работу с населением Умеет: использовать в своей деятельности нормативные правовые документы Владеет: навыками использования в своей деятельности нормативных правовых документов, регулирующих предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи	применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов.		правовыми актами федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения населения **ПОВЫШЕННЫЙ** Умеет использовать в своей деятельности нормативные правовые документы; владеет навыками использования в своей деятельности нормативных правовых документов, регулирующих предоставления социальных услуг, щи

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Курс
			3
1		2	
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		**8**	**8**
В том числе:			
Лекции (Л)		**4**	**4**
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		**4**	**4**
Лабораторные работы (ЛР)			
2.Самостоятельная работа студента (всего)		**60**	**60**
В том числе			
СРС в семестре:			
Курсовая работа	**КП**		
	КР		
Другие виды СРС:			
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям.		**18**	**18**
Выполнение заданий при подготовке к контрольным работам и т.д.			
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)		**18**	**18**
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы		**12**	**12**
Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка рефератов и т.д.)		**12**	**12**
СРС в период сессии, подготовка к экзаменам			
Вид промежуточной аттестации	**зачет (З),**	**З(4)**	**З(4)**
	экзамен (Э)		
ИТОГО: Общая трудоемкость	**часов**	**72**	**72**
	зач. ед.	**2**	**2**

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ курса	№ раздела	Номер и наименование темы учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
3	1	1.Основы социальной квалиметрии	Общая квалиметрия: структура, принципы, функции, значимость. Основные задачи квалиметрии. Основные этапы становления общей и социальной квалиметрии. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Направления социальной квалиметрии. Основные понятия социальной квалиметрии: «качество жизни», «качество человека», «благополучная жизнь», «благополучная и неблагополучная семья», «качество учреждения социального обслуживания», "качество деятельности социального работника», «качество управления в социальном обслуживании», «качество социального образования» и др. Специальные квалиметрии, используемые в оценке социальных явлений: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая (или квалиметрическая таксономия), вероятностно-статистическая, нечеткая квалиметрии.
3	2	2.Стандартизация социальных услуг	Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Взаимосвязь социальных стандартов с социальной политикой. Разработка стандартов социальных услуг на основе изучения потребностей различных категорий населения в социальных услугах, общественного мнения по различным вопросам социального обслуживания. Определение общей концепции, принципиальных подходов и методологических основ, создание соответствующей нормативной правовой базы. Государственные и региональные стандарты социальных услуг. Отражение стандартизации социальных услуг в федеральном законе от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации". Требования, предъявляемые к социальным стандартам.
3	3	3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг: качество социального обслуживания, результативности социального обслуживания, эффективности социального обслуживания. Различные варианты определения и расчета эффективности. Социальные услуги и их виды. Разновидности социальных услух, представленных в

			национальных стандартах. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг и их значимость. Различные подходы к оценке эффективности социального обслуживания. Этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания.
3	4	4.Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	Национальные стандарты регулирования системы контроля качества социального обслуживания. Принципы построения системы качества учреждения социального обслуживания. Анализ факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и ее уровни. Критерии, показатели и методы оценки качества, применяемые к оценке работы структурных подразделений Центров социального обслуживания населения (ЦСО) и его отдельные специалистов.
3	5	5. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. Принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Критерии оценки качества работы специалиста социального учреждения. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан. Квалиметрическая роль карты оценки деятельности структурных подразделений социального учреждения. Социальный аудит учреждения. Условия применения кейс-метода в оценке деятельнсти социального учреждения. Исследовательский потенциал анкетного метода опроса в социально-квалиметрической деятельности.
3	6	6. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	Взаимосвязь региональных и федеральных стандартов качества социального обслуживания. Влияние экономического развития региона на качественно-количественные показатели стандартов социального обслуживания населения. Анализ руководства по качеству Государственного учреждения социальной защиты населения «Центр социальной помощи семье и детям» г. Ставрополя. Прядок проведения социального аудита в социльно-реабилитационном центре для несовершеннолетних «Отрадное» г. Москвы. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа. Методики оценки эффективности реабилитаци-

			онного процесса в учреждениях Свердловской области. Содержание методов оценки качества услуг в Центре социального обслуживания в г. Георгиевск Ставропольского края.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела и темы учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего
7	1	1. Основы социальной квалиметрии	1			10	11
7	2	2. Стандартизация социальных услуг	1			10	11
7	3	3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения			2	10	12
7	4	4. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	1			10	11
7	5	5. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	1			10	11
7	6	6. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб			2	10	12
Итого за семестр			**4**		**4**	**60**	**68**
		зачет					**4**
		Итого					**72**

2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен уч. планом.

2.4. Курсовые работы не предусмотрены уч. планом.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ курса	№ раздела	Наименование тем учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
3	1	1.Основы социальной квалиметрии	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 3 2 2
3	2	2. Стандартизация социальных услуг	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 3 2 2
3	3	3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 3 2 2
3	4	4. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 3 2 2
3	5	5. Методы и ме-	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и	3

		тодики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий(подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 2 2
3	6	6. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, контрольным работам и т.д. Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.).	3 3 2 2
ИТОГО за семестр				**60**

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические рекомендации по подготовке к семинару

Подготовка к семинарским занятиям включает: 1) прочтение конспекта лекции; 2) чтение соответствующих глав учебника; 3) чтение первоисточников, рекомендованных к семинару; 4) конспектирование литературы; 5) ознакомление с дополнительной литературой.

Для более полного уяснения содержания социально-психологических терминов следует обращаться к психологическим словарям, энциклопедиям, справочникам.

Методические рекомендации по подготовке реферата

К избранной или рекомендуемой теме реферата следует подобрать необходимую литературу. Рекомендуется выписывать (на карточки и в конспектах) данные об изучаемых источниках: фамилию, инициалы автора, название работы, место и год издания. Для статей, заметок, кроме того, указывается название журнала, сборника или собрания сочинений, том, выпуск, серия, а также место и год издания источника. Такая картотека поможет правильно составить список использованной литературы, помещаемый в конце реферата. Предлагаем также делать краткие записи (конспекты) основных идей, отмечая возможность использования отдельных положений в реферате. Во время проработки материала продумывается и составляется план реферата, включающий введение, основную часть, заключение (выводы) и список литературы. План и подготовленный первый вариант текста следует обсудить с преподавателем.

План (оглавление) приводится в начале работы, после титульного листа, с указанием страниц выделенных рубрик и разделов (параграфов). Введение может иметь различную форму. По объему оно может быть кратким, однако следует обосновать актуальность и выбор данной темы, определить ее место среди философских проблем, степень разработанности исследуемой проблемы (указать предшественников и по желанию дать краткий обзор их идей), сформулировать цель и задачи реферата.

Основное содержание выделяется несколькими (двумя или более) пунктами-параграфами плана, которые также приводятся на соответствующих страницах текста, указанных в оглавлении (плане). В выделенных разделах раскрывается философский смысл исследуемой проблемы, показываются различные подходы и точки зрения в попытках решения тех или иных ее аспектов, вопросов, высказывается собственное отношение к ним автора реферата. В зависимости от выбранной темы, цели и задач основная часть может носить характер обобщения или рецензирования — обзора актуальных философских работ.

В заключении (выводы) подводятся итоги в форме кратких положений или резюме и указывается на возможность использования материала реферата в научной, педагогической и других видах деятельности.

Список использованной литературы (библиография) приводится в конце

работы. Он может включать не только упомянутые в тексте источники цитат или заимствованных идей, но и те работы, которые использовались, но непосредственно в тексте не упоминались.

На первой странице (титульном листе) реферата указывают полное название университета, фамилию и инициалы автора, фамилию и инициалы руководителя работы (преподавателя), место и год написания реферата.

3.3.1.Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.

Темы контрольных работ по учебной дисциплине:

1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
3. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
4 Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
5. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
6. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
7. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
8. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
9. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
10. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
11. Организационная структура системы качества.
12. Порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.
13. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
14. Социальный аудит в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних "Отрадное" Департамента социальной защиты населения г. Москвы.
15. Менеджмент качества социальных услуг (на примере реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями "Анастасия", г. Лангенас Ханты-Мансийского автономного округа).
16. Система контроля качества и эффективности деятельности государственного учреждения социального обслуживания (на примере Георгиевского городского центра социального обслуживания населения Ставропольского края).
17. Проблемы совершенствования системы контроля качества социальных услуг.
18. Государственные и региональные стандарты социальных услуг.
19. Структура социальной квалиметрии.
20. Анализ функционирования системы качества.

21. Классификация государственных стандартов в сфере социальных услуг.
22. Учреждения социального обслуживания населения.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

(*см. Фонд оценочных средств Приложение 1***)**

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1.Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Курс	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : 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(01.07.2019).	1-6	3	ЭБС	
2	Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386 (01.07.2019) .	1-6	3	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении	Курс	Количество экземпляров

		разделов		В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 74 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1967-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989 (01.07.2019).	1-6	3	ЭБС	
2	*Рожков, Н. Н.* Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 167 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07048-4. [Электронный ресурс]. https://biblio-online.ru/book/kvalimetriya-i-upravlenie-kachestvom-matematicheskie-metody-i-modeli-420725(дата обращения 12.06.19)	1-6	3	ЭБС	
3	Малофеев, Иван Вячеславович. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Текст] / И. В. Малофеев. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014	1-6	3	7	-
4	Наместникова, Ирина Викторовна. Методы исследования в социальной работе [Текст] : учебник для бакалавров / И. В. Наместникова. - Москва : Юрайт, 2015. - 430 с. - (Бакалавр. Базовый курс)	1-6	3	7	-
5	Сухов, А.Н. Основы психосоциальной работы с населением [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Сухов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 638 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/20269. — Загл. с экрана. (дата обращения 27.07.2018).	1-6	3	ЭБС	
6	Социальная психология [Электронный ресурс] : [учебное пособие для студентов вузов] / под ред. А. Н. Сухова; [А. Н. Сухов [и др.]. - 7-е изд., перераб. и	1-6	3	ЭБС	

	доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 615 с. - Заглавие с титул. экрана. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book &id=118148 (14.10.2016). - Рек. Учебно-методическим центром. - Рек. Научно-исследовательским ин-том образования и науки. - ISBN 978-5-238-02192-8. (дата обращения 27.07.2018).				
7	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учебник / [И. С. Романычев, Н. Н. Стрельников, Л. В. Топчий]. - Москва : Дашков и К, 2014. - 184 с. - (Учебные издания для бакалавров	1-6	3	7	-
8	Агапов, Евгений Петрович. Методы исследования в социальной работе [Текст] : учебное пособие / Е. П. Агапов. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К: Наука-Спектр, 2014. - 224 с. - (Учебные издания для бакалавров)	1-6	3	6	-
9	Павленок, П.Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс] : учебное пособие / П.Д. Павленок. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 592 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93386. — Загл. с экрана (дата обращения 27.07.2019).	1-6	3	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://www.book.ru (дата обращения: 15.04.2019)

2. East View [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам статей научных журналов из сети РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: https://dlib.eastview.com (дата обращения: 15.04.2019).

3. Moodle [Электронный ресурс] : среда дистанционного обучения / Ряз. гос. ун-т. - Рязань, [Б.г.]. - Доступ, после регистрации из сети РГУ имени С. А. Есенина, из любой точки, имеющей доступ к Интернету. - Режим доступа: http://e-learn2.rsu.edu.ru/moodle2 (дата обращения: 15.04.2019).

4. Royal Society of Chemistry journals [Электронный ресурс] : [база данных]. - Доступ к полным текстам архива научных журналов 1841-2007 гг. из сети РГУ имени С.А. Есенина. – Режим доступа: http://pubs.rsc.org/en/Journals?key=Title&value=Current (дата обращения:15.04.19).

5. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://znanium.com (дата обращения: 15.04.2019).

6. Труды преподавателей [Электронный ресурс]: коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3 (дата обращения: 15.04.2019).

7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.04.2019).

8. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс] : официальный сайт / Рос.гос.б-ка. - Москва : Рос. гос. б-ка, 2003 - . - Доступ к полным текстам из комплексного читального зала НБ РГУ имени С. А. Есенина. - Режим доступа: http://diss.rsl.ru (дата обращения: 15.04.2019).

9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: https://www.biblio-online.ru (дата обращения:20.04.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: http://elibrarv.ru/defaultx.asp, свободный (дата обращения: 15.04.2019).

2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: https://cvberleninka.ru/? свободный (дата обращения: 15.04.2019).

3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm, свободный (дата обращения: 15.04.2019.

4. Prezentacya.ru [Электронный ресурс] : образовательный портал. - Режим доступа: http://prezentacva.ru. свободный (дата обращения: 15.04.2019).

5. Государственная Дума [Электронный ресурс] : официальный сайт. - Режим доступа: http://duma.gov.ru. свободный (дата обращения: 15.04.2019).

6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: http://window.edu.ru, свободный (дата обращения: 15.04.2019).

7. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс] : система федеральных образовательных порталов. - Режим доступа: http://www.ict.edu.ru. свободный (дата обращения: 15. 04.2019).

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - Режим доступа: http://fcior.edu.ru. свободный (дата обращения: 15. 04.2019).

9.Электронная библиотечная система «КнигаФонд»: [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.knigafund.ru/(дата обращения: 16. 03.2019).

10.Электронная библиотека социологического факультета МГУ [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://.socio.msu.ru/1/lib/library Полис http://www.politstudies.ru/(дата обращения: 15. 03.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспек-

	тирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Реферат	*Реферат:* 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 со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Студентам рекомендуется использовать подготовленный отчет по микросоциальному исследованию по изучению передового регионального опыта оценки качества социальных услуг для иллюстрации многих вопросов зачета.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):
Операционная система WindowsPro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение Libre Office (свободно распространяемое ПО);
Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer (свободно распространяемое ПО);
PDF ридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer (свободно распространяемое ПО);
Запись дисков Image Burn (свободно распространяемое ПО);
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):
Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.);
Офисное приложение Libre Office (свободно распространяемое ПО);
Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer (свободно распространяемое ПО);
PDF ридер Foxit Reader (свободно распространяемое ПО);
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer (свободно распространяемое ПО);
Запись дисков Image Burn (свободно распространяемое ПО);
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in (свободно распространяемое ПО)

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	1.Основы социальной квалиметрии	ПК-4, ПК-5	зачет
2.	2.Стандартизация социальных услуг	ПК-4, ПК-5	зачет
3.	3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	ПК-4, ПК-5	зачет
4.	4.Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	ПК-4, ПК-5	зачет
5.	5. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	ПК-4, ПК-5	зачет
6.	6. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	ПК-4, ПК-5	зачет

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПК- 4	способность к осу-	**знать**	

	ществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	1) основные понятия квалиметрии	ПК4 З1
		2) методы социальной квалиметрии	ПК4 З2
		уметь	
		использовать методы социальной квалиметрии в процессе оценки качества социальных услуг	ПК4 У1
		владеть	
		приемами использования методов и методик социальной квалиметрии в оценки качества социальных услуг	ПК4 В1
ПК 5	способность к использованию законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	**знать**	
		основные нормативные документы, регулирующие социальную работу с населением	ПК 5 З1
		уметь	
		уметь использовать в своей деятельности нормативные правовые документы, регулирующие социальную работу, предоставление социальных услуг	ПК 5 У1
		владеть	
		навыками использования в своей деятельности нормативные правовые документы, регулирующие социальную работу	ПК 5 В1
		навыками использования в своей деятельности нормативные правовые документы, регулирующие предоставление социальных услуг	ПК 5 В2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. ПК-4 З1, ПК 5 З1
2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. ПК-4 З1, ПК 5 З1
3. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. ПК-5 З1, У1

4. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания. ПК-5 З1, У1, В1

5. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. ПК-4 З1, У1, ПК 5 З1

6. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. ПК-4 З1, У1, ПК 5 З1

7. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. ПК-4 З1, З2, У1; ПК-5 З1

8. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. ПК-4 У1, В1; ПК-5 З1, У1

9. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. ПК-4 З2, У1, В1; ПК-5 З1

10. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. ПК-4 З1, З2, ПК-5 У1

11. Руководство по качеству Государственного учреждения социальной защиты населения "Центр социальной помощи семье и детям" (г. Ставрополь). ПК-4 З2; ПК-5 З1

12. Организационная структура системы качества. ПК-4 З1, ПК-5 З1

13. Порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества. ПК-4 З1, В1; ПК-5 З1, В1

1. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. ПК-4 З1, З2, В1; ПК-5 З1, В1
2. Анализ функционирования системы качества. ПК-4 З1, З2, В1; ПК-5 З1, В1

15.Социальный аудит в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних "Отрадное" Департамента социальной защиты населения г. Москвы. ПК-4 З1, З2, В1; ПК-5 З1, В1

16. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа. ПК-4 З1, З2, В1; ПК-5 З1, В1

17. Менеджмент качества в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями "Анастасия", г. Лангенас Ханты-Мансийского автономного округа. ПК-4 З1, З2, В1; ПК-5 З1, В2

18. Методики оценки эффективности реабилитационного процесса в Свердловской области. ПК-4 З1, З2, В1; ПК 5 З1

19. Проблемы совершенствования системы контроля качества социальных услуг. ПК-4 З2, В2; ПК-5 З1, В1

20. Основы социальной квалиметрии. ПК-4 З1, З2, ПК 5 З1

21. Стандартизация социальных услуг. ПК-5 З1, У1, В1

22. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. ПК-4 З1, З2, У1, В1

23. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания. ПК-4 У1, В1; ПК-5 З1, У1

24. Оценка качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения. ПК-4 У1, В1; ПК-5 З1, У2

25. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб. ПК-4 З1, З2, У1, В1, ПК 5 З1

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ
(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». В основе оценивания лежат кри-

терии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся:

- если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;
- если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«зачтено» - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.