

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Северодонецкий технологический институт (филиал)**

**Кафедра социально-гуманитарных наук**

УТВЕРЖДАЮ:  
Врио. директора СТИ (филиал)  
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  
Ю.В. Бородач  
(подпись) \_\_\_\_\_  
« 26 » 2024 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг»**

По направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль: «Управление и организация социальной работы»

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа – 21 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 76.

### СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Дейнего Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических и педагогических дисциплин « 02 » 09 2024 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой  
социально-гуманитарных наук



В.С. Аносова

Переутверждена: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_ .

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» « 16 » 09 2024 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической комиссии  
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»



Ю.В. Бородач

© Дейнего Г.В., 2024 год

© СТИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2024 год

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

**Целью изучения дисциплины** «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» является формирование у обучающихся основ теоретико-методологической базы исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации социальных услуг для эффективного решения профессиональных задач специалиста социальной сферы.

Основными **задачами** изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» являются: сформировать представления об истории формирования науки квалиметрии; включить в тезаурус обучающихся термины и понятия, описывающие становление, функционирование и развитие квалиметрии; познакомить обучающихся с технологиями измерения и количественной оценки качества и стандартизации социальных услуг; сформировать практические умения и навыки по оценке качества продукции и деятельности специалистов, руководителей.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» относится к профессиональному циклу обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, Профиль подготовки «Управление и организация социальной работы».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины является обладание знаниями и умениями по дисциплинам: «Методы исследований в социальной работе», «Управление в социальной работе», «Методы исследований в социальной работе».

Освоение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» является необходимой основой для изучения дисциплин: «Государственное управление системой социальной защиты населения», «Маркетинговое обеспечение в социальной работе», «Социально-управленческие стратегии».

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                       | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                                                                                                    | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах. | УК-9.1. Знает основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды. | Знать:<br>основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды. |
|                                                                                                      | УК-9.2. Умеет использовать методические приемы формирования инклюзивной                                                                                                                                          | Уметь:<br>методические приемы формирования инклюзивной                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.                                                                                                                                                         | компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | УК-9.3. Способен реализовывать различные способы взаимодействия с учетом дефектологических знаний между всеми субъектами в социальной и профессиональной сферах.                                                                                                              | Владеть: различными способами взаимодействия с учетом дефектологических знаний между всеми субъектами в социальной и профессиональной сферах.                                                                                                                                |
| ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                         | ОПК-4.1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                                                          | Знать: основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                             | Уметь: оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                                                                 | Владеть: навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                                                     |
| ПК-2. Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а так же профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | Знать: технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Уметь: определять технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                     | ПК-2.2. Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты.                                                                                                                                                                                         | Владеть: навыками оформления документации, необходимой для предоставления мер социальной защиты.                                                                                                                                                                             |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-4. Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг. | ПК-4.1. Обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем. | Знать:<br>методы обеспечения посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем. |
|                                                                                   | ПК-4.2. Выявляет проблемы гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений).                                                                          | Уметь:<br>выявлять проблемы гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений).                                                                                |
|                                                                                   | ПК-4.3. Использует оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.                                                                                               | Владеть:<br>навыками оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.                                                                                                     |

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                | Объем часов (зач. ед.)            |                    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                                                   | Очная форма                       | Очно-заочная форма | Заочная форма                     |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>144</b><br><b>(4 зач. ед.)</b> | -                  | <b>144</b><br><b>(4 зач. ед.)</b> |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b>                                                                                     | <b>68</b>                         | -                  | <b>12</b>                         |
| <b>в том числе:</b>                                                                                                               |                                   |                    |                                   |
| Лекции                                                                                                                            | 34                                | -                  | 6                                 |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                                 | -                  | -                                 |
| Практические занятия                                                                                                              | 34                                | -                  | 6                                 |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                                 | -                  | -                                 |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                                 | -                  | -                                 |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                                 | -                  | -                                 |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>76</b>                         | -                  | <b>32</b>                         |
| Форма аттестации                                                                                                                  | 8 семестр экзамен                 | -                  | 8 семестр экзамен                 |

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

###### Тема 1. Введение. Основы общей квалиметрии.

Введение. История возникновения науки. Объект, предмет и структура квалиметрии. Принципы, функции, значимость. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Социальная квалиметрия как учебная

дисциплина. Квалиметрия в социальной работе. Предмет социальной квалиметрии. Тестовая квалиметрия. Экспертная квалиметрия. Индексная квалиметрия. Таксономическая квалиметрия. Вероятностно-статистическая квалиметрия. Нечеткая квалиметрия. ГОСТы социального обслуживания. Качество и его определение. Цель качества. Социальное качество. Качество жизни. Эволюция обеспечения качества продукции. Современная философия качества. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.

## **Тема 2. Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности.**

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания. Характеристика законодательных актов и нормативных документов, регулирующих качество социальных услуг. Категории стандартов социальных услуг (ГОСТ Р, ОСТ, ИСО(ISO)). Анализ национальных стандартов: «Основные виды социальных услуг» (ГОСТ 52143-2003) и «Качество социальных услуг» (ГОСТ 52143-2003). Основные факторы, определяющие качество социальных услуг. Основания для выделения критериев и показателей качества социальных услуг. Основные показатели и критерии оценки качества услуг. Деление характеристик услуг на количественные и качественные, согласно ИСО 9004.2. Определение объемов и форм социальных услуг. Виды услуг в зависимости от времени оказания услуги и ее комплексности. Единовременные услуги. Долговременные услуги. Простая услуга. Сложная услуга. Комплекс услуг. Параметры качества услуг. Функции оценки, основные понятия и подходы. Критерии эффективности и результативности услуг. Цели оценки процесса и результата социальных услуг. Принципы оценки качества услуг. Специфика клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги. Информационная составляющая оценки качества услуг. Система факторов воздействующих на клиента в процессе получения услуги.

## **Тема 3. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг.**

Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система качества учреждения. Принципы функционирования системы качества. Роль кадров в системе качества учреждения. Содержание контроля качества социальных услуг: контроль качества социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

## **Тема 4. Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.**

Технологический план обслуживания как инструмент планирования и управления процессом предоставления услуг. Методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. Принципы выбора методов. SWOT – анализ, факторный метод и др. Технологические аспекты проведения оценки качества социальных услуг. Формулировка цели, содержания и ожидаемого результата услуги в каждом конкретном случае; составление плана предоставления услуги, составление опросного листа получателя конкретного вида услуг. Определение методов сбора данных: интервью, анкетирование, описание отношений, наблюдение, изучение физических доказательств. Определение методов проведения оценки: инструментальный, расчетный, статистический, экспертный, социологический, комбинированный. Определение формы оценки качества услуги: фронтальная проверка, тематический контроль, текущий контроль, мониторинг, самоотчетность, анализ работы, супервизорство. Последовательность действий по оценке качества услуг: планирование качества; подтверждение качества; управление качеством. Этапы проверки качества социальных услуг.

## **Тема 5. Кадры в системе качества учреждения.**

Оценка персонала: сущность, основные принципы. Трудовой потенциал работника и его влияние на развитие предприятия. Стаффинг. Критерии оценки персонала. Оценивание деловых, профессиональных и личностных качеств работников при их аттестации на базе квалиметрических измерений. Традиционный и современные подходы к аттестации персонала в организациях.

Формализованно-портретная система автоматизированной аттестации руководителей и специалистов. Формализованно-рейтинговая система аттестации руководителей и специалистов. Квалиметрический подход к периодической оценке персонала на отечественных предприятиях. Выбор объекта для оценки личностных качеств работников. Оценка нравственных качеств работников. Оценка физических качеств работников. Комплексная квалиметрическая оценка специалистов и руководителей при их аттестации. Эффективность трудовой деятельности и самореализация работников-специалистов. Рост потенциала трудовых ресурсов и самореализация работников-специалистов на предприятии. Оценка способностей специалистов к руководящей деятельности. Комплексная квалиметрическая оценка специалистов и руководителей при их аттестации. Аттестация персонала.

#### **Тема 6. Опыт работы по оценке деятельности социальных служб.**

Опыт создания системы качества в учреждениях социального обслуживания. Примеры разработанных критериев и показателей оценки качества социальных услуг, работы отдельных подразделений и организации в целом. Определение эффективности менеджмента качества. Практические опыт в оценке качества предоставленных социальных услуг и деятельности центров социального обслуживания.

#### **4.3. Лекции**

| №<br>п/п     | Название темы                                                                                                 | Объем часов    |                           |                  |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|              |                                                                                                               | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1            | Введение. Основы общей квалиметрии                                                                            | 5              | -                         | 2                |
| 2            | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 5              | -                         |                  |
| 3            | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 6              | -                         |                  |
| 4            | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | 6              | -                         | 2-               |
| 5            | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 6              | -                         | 2                |
| 6            | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | 6              | -                         |                  |
| <b>Всего</b> |                                                                                                               | <b>34</b>      | <b>-</b>                  | <b>6</b>         |

#### **4.4. Практические (семинарские) занятия**

| №<br>п/п     | Название темы                                                                                                 | Объем часов    |                           |                  |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|              |                                                                                                               | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1            | Введение. Основы общей квалиметрии                                                                            | 5              | -                         | 2                |
| 2            | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 5              | -                         |                  |
| 3            | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 6              | -                         | 2                |
| 4            | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | 6              | -                         |                  |
| 5            | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 6              | -                         | 2                |
| 6            | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | 6              | -                         |                  |
| <b>Всего</b> |                                                                                                               | <b>34</b>      | <b>-</b>                  | <b>6</b>         |

#### 4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

| №<br>п/п      | Название темы | Объем часов    |                           |                  |
|---------------|---------------|----------------|---------------------------|------------------|
|               |               | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
|               |               |                |                           |                  |
| <b>Итого:</b> |               |                |                           |                  |

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| Объем<br>часов | Название темы                                                                                                 | Вид СРС                                                                                                                                                    | Объем часов    |                |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                |                                                                                                               |                                                                                                                                                            | Очная<br>форма | Очная<br>форма | Очная<br>форма |
| 1.             | Введение. Основы общей квалитметрии                                                                           | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 6              | -              | 10             |
| 2.             | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 7              | -              | 10             |
| 3.             | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 6              | -              | 10             |
| 4.             | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 7              | -              | 10             |
| 5.             | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 7              | -              | 10             |
| 6.             | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы. | 7              | -              | 10             |
| 7.             |                                                                                                               | экзамен                                                                                                                                                    | 36             | -              | 36             |
| <b>Итого</b>   |                                                                                                               |                                                                                                                                                            | <b>76</b>      | <b>-</b>       | <b>96</b>      |

**4.7. Курсовые работы/проекты** по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» не предполагаются учебным планом.

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518636>.

2. Егорова, С. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и эффективности социальных услуг : учебное пособие / С. В. Егорова, Е. А. Миронова, В. Н. Стрельникова. — Самара : Самарский университет, 2021. — 100 с.— Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/256925>.

3. Романычев, И.С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий [и др.]. - 3-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 182 с. - ISBN 978-5-394-03764-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091802>.

### **б) дополнительная литература:**

1. Разумов, В. А. Управление качеством: учеб. пособие / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 208 с. + CD-R. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003830-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/929667>.

2. Боларев, Б. П. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия : учебник / Б.П. Боларев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 365 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1078037. - ISBN 978-5-16-016022-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078037>.

**в) методические рекомендации:**

**г) интернет-ресурсы:**

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

**Электронные библиотечные системы и ресурсы:**

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

**Информационный ресурс библиотеки образовательной организации:**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

## 7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение    | Ссылки                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет             | Libre Office 6.3.1                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система      | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                   | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                   | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент           | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер             | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                 | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор      | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF              | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Социальная экология»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                             | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                              |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.                                        | Пороговый                           | Знать:<br>основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды. |
| Основной       |                                                                                                                                             | Базовый                             | Уметь:<br>методические приемы формирования инклюзивной компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.                                 |
| Заключительный |                                                                                                                                             | Высокий                             | Владеть:<br>различными способами взаимодействия с учетом дефектологических знаний между всеми субъектами в социальной и профессиональной сферах.                                                             |
| Начальный      | ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы. | Пороговый                           | Знать:<br>основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                  |
| Основной       |                                                                                                                                             | Базовый                             | Уметь:<br>оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                           |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заключительный |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Высокий   | Владеть:<br>навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                                                                     |
| Начальный      | ПК-2. Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | Пороговый | Знать:<br>технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании.            |
| Основной       |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Базовый   | Уметь:<br>определять технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании. |
| Заключительный |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Высокий   | Владеть:<br>навыками оформления документации, необходимой для предоставления мер социальной защиты.                                                                                                                                                                             |
| Начальный      | ПК-4. Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг.                                                                                                                                                                                  | Пороговый | Знать:<br>методы обеспечения посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем.                  |
| Основной       |                                                                                                                                                                                                                                                                    | Базовый   | Уметь:<br>выявлять проблемы гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений).                                                                                                 |

|                       |  |                |                                                                                                                                                            |
|-----------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Заключительный</b> |  | <b>Высокий</b> | Владеть:<br>навыками оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др. |
|-----------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины**

| № п/п | Код контролируемой компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                        | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Контролируемые темы учебной дисциплины, практики                                                              | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | УК-9.                          | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах. | УК-9.1. Знает основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды.<br>УК-9.2. Умеет использовать методические приемы формирования инклюзивной компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.<br>УК-9.3. Способен реализовывать | Введение. Основы общей квалитметрии                                                                           | 8                                     |
|       |                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 8                                     |
|       |                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 8                                     |
|       |                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | 8                                     |
|       |                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 8                                     |
|       |                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | 8                                     |

|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |   |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 | различные способы взаимодействия с учетом дефектологических знаний между всеми субъектами в социальной и профессиональной сферах.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                               |   |
| 2 | ОПК-4. | Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                            | ОПК-4.1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы. | Введение. Основы общей квалиметрии                                                                            | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 8 |
| 3 | ПК-2.  | Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а так же профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном | ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих                                                                                                     | Введение. Основы общей квалиметрии                                                                            | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 8 |
|   |        |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального                  | 8 |

|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                               |   |
|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |       | обслуживании.                                                               | нуждаемость в социальном обслуживании. ПК-2.2. Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | обслуживания                                                                                                  |   |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | 8 |
| 4 | ПК-4. | Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг. | ПК-4.1. Обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и его решения социальных проблем. ПК-4.2. Выявляет проблемы гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений). ПК-4.3. Использует оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, | Введение. Основы общей квалиметрии                                                                            | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности                                     | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Методики, методы и формы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания     | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Кадры в системе качества учреждения                                                                           | 8 |
|   |       |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Опыт работы по оценке деятельности социальных служб                                                           | 8 |

|  |  |  |                                                                            |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | технологий<br>социальной<br>реабилитации,<br>адаптации,<br>коррекции и др. |  |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------|--|--|

### Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| №<br>п/п | Код<br>контролируемой<br>компетенции                                                                 | Индикаторы<br>достижений<br>компетенции (по<br>реализуемой<br>дисциплине)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Перечень<br>планируемых<br>результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Контроли-<br>руемые<br>темы<br>учебной<br>дисциплины                 | Наименование<br>оценочного<br>средства                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах. | <p>УК-9.1. Знает основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды.</p> <p>УК-9.2. Умеет использовать методические приемы формирования инклюзивной компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.</p> <p>УК-9.3. Способен реализовывать различные способы взаимодействия с учетом дефектологических знаний между</p> | <p>Знать: основные принципы и подходы формирования инклюзивной компетентности, психологические закономерности и особенности возрастного и личностного развития в условиях инклюзивной образовательной среды.</p> <p>Знать: методические приемы формирования инклюзивной компетентности в профессиональной деятельности с учетом особенностей лиц с ОВЗ и принципами инклюзивного образования.</p> <p>Владеть: различными способами взаимодействия с учетом дефектологических знаний между всеми субъектами в социальной и</p> | <p>Тема 1<br/>Тема 2<br/>Тема 3<br/>Тема 4<br/>Тема 5<br/>Тема 6</p> | <p>Доклад,<br/>сообщение,<br/>реферат,<br/>комплект<br/>заданий для<br/>контрольных<br/>работ</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                     | всеми субъектами в социальной и профессиональной сферах.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | профессиональной сферах.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                        |                                                                    |
| 2. | ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                                                                                                         | ОПК-4.1.<br>Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>ОПК-4.2.<br>Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>ОПК-4.3.<br>Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы. | Знать:<br>основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>Уметь:<br>оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.<br>Владеть:<br>навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы. | Тема 1<br>Тема 2<br>Тема 3<br>Тема 4<br>Тема 5<br>Тема 6<br>Тема 7<br>Тема 8<br>Тема 9 | Доклад, сообщение, реферат, комплект заданий для контрольных работ |
| 3. | ПК-2. Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а так же профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | ПК-2.1.<br>Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.<br>ПК-2.2. Оформляет документацию,                                 | Знать:<br>технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.<br>Уметь:<br>определять технологии, формы                                   | Тема 1<br>Тема 2<br>Тема 3<br>Тема 4<br>Тема 5<br>Тема 6<br>Тема 7<br>Тема 8<br>Тема 9 | Доклад, сообщение, реферат, комплект заданий для контрольных работ |

|    |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                   | необходимую для предоставления мер социальной защиты.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. Владеть: навыками оформления документации, необходимой для предоставления мер социальной защиты. |                                                                                                       |                                                                    |
| 4. | ПК-4. Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг. | <p>ПК-4.1. Обеспечивает посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем.</p> <p>ПК-4.2. Выявляет проблемы гражданина, находящегося в трудной жизненной</p> | <p>Знать: методы обеспечения посредничества между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки и различными специалистами (учреждения) с целью представления интересов гражданина и решения его социальных проблем.</p> <p>Уметь: выявлять проблемы гражданина, находящегося в</p>             | <p>Тема 1<br/>Тема 2<br/>Тема 3<br/>Тема 4<br/>Тема 5<br/>Тема 6<br/>Тема 7<br/>Тема 8<br/>Тема 9</p> | Доклад, сообщение, реферат, комплект заданий для контрольных работ |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений). ПК-4.3. Использует оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.</p> | <p>трудной жизненной ситуации, оценивает возможности ее решения с помощью привлечения профильных специалистов (учреждений). Владеть: навыками оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др.</p> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

**1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)**  
(пороговый уровень)

1. Моделирование как метод исследования социальных систем.
2. Управление социальными системами в России.
3. Социальное качество.
4. Социальные нормативы и социальные измерения.
5. Качество человека как многоуровневая система.
6. Качество жизни.
7. Качество социальных услуг.
8. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
9. Современная философия качества.
10. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
11. Качество как объект управления.
12. Система оценки качества в задачах управления.
13. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
14. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
15. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
16. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
17. Виды маркетинга в социальной работе.
18. Качество общества.
19. Качество общности.
20. Ментальность как качественная характеристика социальности общества.
21. Духовность.
22. Общество человека.
23. Образ жизни.
24. Качество жизни.
25. Качество хозяйства.

26. Всеобщее управление качеством.
27. Японские модели управления качеством.
28. Европейские подходы к управлению качеством.
29. Российский опыт управления качеством
30. Качество социально-бытовых услуг.
31. Качество социально-медицинских услуг.
32. Качество социально-психологических услуг.
33. Качество социально-педагогических услуг.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«доклад, сообщение»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

**2. Реферат  
(базовый уровень)**

1. Понятия «Социальная структура» и «социальная стратификация».
2. Исторические типы стратификации общества.
3. Социальная стратификация современного общества. Особенности стратификации российского общества.
4. Факторы стратификации.
5. Теории элит. Дискуссии о современной элите.
6. Особенности жизни представителей различных страт.
7. Оценки нуждаемости.
8. Социальная мобильность.
9. Бедность. Критерии бедности.
10. Социальная структура. Базовые понятия социальной структуры.
11. Интеллигенция как социальная группа и функция.
12. Проблемы здравоохранения в РФ.
13. Окружающая среда и качество жизни человека.
14. Экологический фактор и здоровье населения.
15. Образование, культура и искусство в РФ.
16. Международные особенности формирования системы стандартов качества жизни.
17. Проблемы жилья и жилищная политика
18. Социальная квалиметрия в социальной работе.
19. Оценка качества социального учреждения.

## 20. Оценка качества деятельности специалистов социальной сферы.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ |
| 4                                     | Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ  |
| 3                                     | Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ   |
| 2                                     | Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                                                                                                         |

### 3. Комплект заданий для контрольной работы

(базовый уровень)

Вопросы первого уровня сложности:

1. Общие принципы организации медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов и их значение в социальной защите инвалидов.
2. Организация работы бюро медико-социальной экспертизы и преодоление возникающих при этом проблем.
3. Инвалид как субъект отношений в социальной сфере.
4. Индивидуальная программа реабилитации как современная технология социальной работы, направленная на комплексное решение проблем инвалидов.
5. Соединение социального и медицинского подходов в современных программах реабилитации инвалидов.
6. Роль социальных служб в формирующейся системе социальной защиты населения.
7. Проблемы формирования современных социальных служб в Российской Федерации.
8. Этические проблемы социального обслуживания.
9. Роль специалиста по социальной работе в системе социального обслуживания пожилых людей и инвалидов.
10. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития.
11. Проблемы социального обслуживания пожилых людей и инвалидов в Красноярском крае.
12. Развитие стандартизации и менеджериализации социальных сервисов.
13. Объекты исследования в социальной квалиметрии.

(высокий уровень)

Вопросы второго уровня сложности:

1. Система понятий и определений квалиметрии.
2. Определение объёмов и форм социальных услуг.

3. Проблема результативности контроля и управления качеством образования.
4. Оценка качества социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
5. Применение социальной квалитологии при анализе религиозной жизни общества.
6. Качество жизни и система социальных индикаторов.
7. Проблема обоснования адекватных методов оценочных средств.
8. Измерение качества жизни жителей села.
9. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения.
10. Проблема доступности социальных услуг.
11. Управление качеством услуг в учреждении социального обслуживания.
12. Стандарты менеджмента качества социальных услуг.
13. Последовательность действий по оценке качества услуг

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)   |
| 4                                     | Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)    |
| 3                                     | Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)     |
| 2                                     | Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

#### 4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Квалиметрия, как наука. Предмет изучения, цели и задачи квалиметрии.
  2. Предпосылки возникновения квалиметрии. Связь квалиметрии с другими областями научных знаний.
  3. Понятие и история возникновения квалиметрии.
  4. История развития квалиметрии.
  5. Принципы квалиметрии.
  6. Объекты квалиметрии.
  7. Понятия свойства объекта, показателя качества. Отличие понятия показателя качества от признака.
  8. Классификация показателей качества по применению для оценки.
  9. Классификация показателей качества по характеризующим свойствам.
  10. Понятие «показатель качества продукции».
  11. Классификация показателей качества продукции.
  12. Понятие «номенклатура показателей качества продукции». Регламентация номенклатуры показателей качества продукции.
  13. Понятие интегрального, обобщённого, группового показателей качества.
  14. Смысл классификации продукции и услуг. Типы структур кодов.
  15. Методы определения значений показателей качества продукции.
  16. Измерительные шкалы. Характеристика шкалы на основе «предпочтительных чисел».
- Градация измерительных шкал.
17. Комплексирование показателей качества.
  18. Способы комплексирования ПК объекта.
  19. Понятие средневзвешенного комплексного показателя качества. Виды средних взвешенных комплексных показателей. Выбор параметра логики усреднения при образовании комплексного показателя качества.

20. Коэффициент вето. Понятие. Его применение.
21. Комплексирование по трёхуровневой шкале.
22. Формы графического представления структуры показателей качества объекта.
23. Правила построения структуры показателей качества в графической форме.
24. Аналитические методы определения коэффициентов весомости свойств продукции.
25. Экспертные методы определения коэффициентов весомости свойств продукции.
26. Экспертные методы оценки. Таблица попарного сопоставления.
27. Экспертные методы оценки. Таблица двойного попарного сопоставления.
28. Метод последовательного приближения определения коэффициентов весомости.

Применение данного метода.

29. Формула расчёта весовых коэффициентов экспертным методом при учёте мнений нескольких экспертов.

30. Алгоритм заполнения таблицы двойного попарного сопоставления (при методе последовательного приближения, если известно отношение значений лучшего ПК к худшему).

31. Уровень качества продукции. Этапы оценки уровня качества.
32. Принципы выбора эталонного образца.
33. Методы оценки уровня качества разнородной продукции.
34. Градации уровня качества продукции и их характеристика.
35. Оценка уровня качества продукции по показателю.
36. Дифференциальный метод оценки уровня качества.
37. Характеристика методов оценки уровня качества.
38. Классификация экспертных методов оценки уровня качества продукции.
39. Качественный и количественный состав экспертной комиссии.
40. SWOT – анализ деятельности государственного учреждения.
41. Методология определения и оценивания качеств.
42. Категория социальное качество.
43. Качество человека.
44. Качество жизни и его структура.
45. Качество продукции.
46. Методы оценки уровня качества
47. Теории качества в современной науке.
48. Принципы оценивания.
49. Показатели качества.
50. Качество как объект управления.
51. Система оценки качества.
52. Сертификация.
53. Понятие стандартизации.
54. Методологические и научно-методические основания стандартизации.
55. Показатели стандартизации и унификации.
56. Основные системы стандартов.
57. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
58. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
59. Государственные стандарты социального обслуживания.
60. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
61. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
62. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
63. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
64. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«экзамен»

| Шкала оценивания        | Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично (5)             | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач |
| хорошо (4)              | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач                                      |
| удовлетворительно (3)   | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах                                    |
| неудовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы                           |

Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись (с<br>расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |