

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.3 Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ  
"Занятость населения"

Направление подготовки/специальность: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

Тамбов, 2021

**Автор программы:**

Доктор педагогических наук, доцент Курилович Надежда Васильевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 76).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «23» декабря 2020 г. Протокол № 4

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «20» января 2021 г. № 3.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	28
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	30
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	31

## 1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен определять типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- проектный
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 03 Социальное обслуживание (в сфере социальной защиты населения)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
---	---	-----------------------------------

<p>- А Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p> <p>- А/01.6 Определение индивидуальной нуждаемости граждан в социальном обслуживании</p> <p>- А/02.6 Определение порядка и конкретных условий реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг, представленной получателем социальных услуг</p> <p>- А/03.6 Организация социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании</p> <p>- В Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания</p> <p>- В/01.6 Планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании</p> <p>- В/02.6 Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг</p>	<p>ПК-1 Способен определять типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки</p>	<p>Определяет типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Выявляет и оценивает индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки</p>
---	---	--

## 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен определять типологии проблем и потребности граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)			
		5	6	7	8	5	6	7	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг		+	+			+	+	
2	Актуальные проблемы социальной защиты населения	+	+			+	+		
3	Информатизация и компьютеризация деятельности социальных служб	+	+			+	+		
4	Информационно-коммуникационные технологии в социальной сфере		+	+			+	+	
5	Методы исследований в социальной работе		+	+	+		+	+	+
6	Содержание и методика педагогической деятельности в системе социальных служб		+	+			+	+	
7	Технологическая практика	+	+	+		+	+	+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Занятость населения"» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Занятость населения"» изучается в 5, 6 семестрах.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 7 з.е.

Очная: 7 з.е.

Заочная: 7 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>252</b>	<b>252</b>
Контактная работа	98	28
Лекции (Лекции)	42	14
Практические (Практ. раб.)	56	14
Самостоятельная работа (СР)	118	211
Экзамен	36	9
Зачет	-	4

### 3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
5 семестр								
1	Из теории квалиметрии	4	1	1	2	12	50	собеседование, опрос; Тестирование
2	Специфика социальной квалиметрии	4	1	5	1	17	48	Реферат; Тестирование
3	Методы социальной квалиметрии в социальной работе.	6	2	8	1	15	34	Защита проекта; Тестирование
6 семестр								
4	Нормативно-прав овая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг	10	4	14	4	14	20	собеседование, опрос; Тестирование
5	Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг	9	4	14	3	40	29	Тестирование; Защита проекта
6	Методики оценки качества социальных услуг	9	2	14	3	20	30	Реферат; Тестирование

### Тема 1. Из теории квалиметрии (ПК-1)

Лекция.

Объект, предмет, цели, принципы квалитметрии. Виды квалитметрических шкал. Этапы квалитметрической процедуры: операциональная модель квалитметрируемого феномена, измерение/экспертирование, обработка, итоговый протокол, ранжированный список. Специфика квалитметрии как завершающего этапа диагностики. Подходы к квалитметрии в различных областях профессиональной деятельности.

#### **Практическое занятие.**

1. Подготовьте сообщение о квалитметрических шкалах.
2. Цели квалитметрии.
3. Этапы квалитметрической процедуры:
4. Подходы к квалитметрии в различных областях профессиональной деятельности.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Покажите значение квалитметрии для человека и общества.
3. Покажите на примерах использование квалитметрических подходов в различных профессиональных областях.

### **Тема 2. Специфика социальной квалитметрии (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Предмет социальной квалитметрии. Предпосылки развития социальной квалитметрии. Объекты социальной квалитметрии в социальной работе. Понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

#### **Практическое занятие.**

1. Предмет социальной квалитметрии.
2. Предпосылки развития социальной квалитметрии.
3. Объекты социальной квалитметрии в социальной работе.
4. Понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Подберите методы тестовой квалитметрии, применимые в социальной службе.
3. Подберите диагностические методики и преобразуйте их в квалитметрические для мониторинга качества деятельности конкретной социальной службы.

### **Тема 3. Методы социальной квалитметрии в социальной работе. (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Методы тестовой, экспертной, индексной, таксономической, вероятностно-статистической, нечеткой квалитметрий. Мониторинг качества в социальном образовании, социальной работе.

#### **Практическое занятие.**

1. Мониторинг качества в социальном образовании, социальной работе.
2. Покажите предпосылки развития социальной квалитметрии.
3. Раскройте значение социальной квалитметрии.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Приведите различные трактовки понятий «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.
3. Охарактеризуйте метод экспертной оценки с позиции социальной квалитметрии.
4. Покажите возможности таксономической, вероятностно-статистической квалитметрий в социальной работе.

### **Тема 4. Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг (ПК-1)**



### **Лекция.**

Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция). Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ и стандарты качества социальных услуг.

Стандартизация социально-медицинских, социально-правовых услуг, социально-бытовых, социально-педагогических, психологических, социально-экономических услуг. Порядок и условия оказания социальных услуг. Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг. Контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.

### **Практическое занятие.**

1. Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция).
2. Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ
3. Стандарты качества социальных услуг.
4. Порядок и условия оказания социальных услуг.
5. Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.
6. Контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.
7. Стандартизация социально-медицинских услуг.
8. Стандартизация социально-правовых услуг.
9. Стандартизация социально-бытовых услуг.
10. Стандартизация социально-педагогических услуг.
11. Стандартизация психологических услуг.
12. Стандартизация социально-экономических услуг.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Подготовьте сообщение о качестве социальных услуг, реализуемых для определенной категории населения.
3. Представьте в таблице основные виды социальных услуг и параметры их качества.
4. Опишите порядок и условия оказания социальных услуг.
5. Углубленное изучение материалов темы
6. Подготовьте структуру стандартизации социальных услуг в РФ на основе государственных стандартов.
7. Покажите, как должен осуществляться контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.
8. Представьте основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.

## **Тема 5. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг (ПК-1)**

### **Лекция.**

Принципы оценки качества социальных услуг: системности и комплексности оценивания; структурности, интегрированности, иерархичности, поликритериальности, динамичности качества; соответствия структуры качества услуг структуре определенного типа и вида учреждения; креативного использования различных методов и методик; опробированности системы критериев и показателей оценки (Л.В. Топчий). Подходы к оценке эффективности социальных услуг: соотнесение норм качества социальных услуг с реальным проявлением результативности практической социальной работы; определение динамики преодоления социальных девиаций в обществе и проблем отдельных клиентов; динамика развития учреждений социального обслуживания.

Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.

### **Практическое занятие.**

1. Принципы оценки качества социальных услуг.
2. Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.
3. Этапы методики оценки эффективности услуг.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Покажите действие принципов оценки качества социальных услуг
3. Подготовьте сравнительный анализ подходов к оценке эффективности социальных услуг.

### **Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм). Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку), оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой), оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова).

#### **Практическое занятие.**

1. Методики оценки эффективности социальной работы.
2. Оценка эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Покажите на конкретном примере выбор критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг.
3. Подберите критерии и показатели оценки эффективности вашего социального проекта.

### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

#### **4.1. Распределение баллов:**

#### **5 семестр**

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

#### **Распределение баллов по заданиям:**

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Из теории квалитметрии	собеседование, опрос	10	<p>15-20 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>10-14 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>5-9 баллов – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>3-8 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>1-2 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
2.	Специфика социальной квалитметрии	Реферат	10	<p>15-20 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>10-14 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;</p> <p>5-9 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы</p> <p>3-4 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления</p> <p>1-2 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>

		Тестирование	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
3.	Методы социальной квалитметрии в социальной работе.	Защита проекта	20	<p>15-20 баллов – группа составила устав проекта и провела грамотное социологическое исследование на основе правильно составленной программы с учетом современных тенденций развития социологии. Грамотно определены объект и предмет исследования, задачи исследования. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен сравнительный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы и разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике. В работе принимала участие вся группа</p> <p>8-14 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование на основе программы, используя современные тенденции развития социологии. Объект и предмет исследования, задачи исследования определены с некоторыми отступлениями от правил. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен не полный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы или разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике с отдельными доработками. В работе принимала участие вся группа</p> <p>1. Менее 8 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование с некоторыми ошибками, которые были допущены при составлении программы исследования или определения объекта и предмета исследования, выборки, анализа результатов. Не представлен сравнительный анализ авторских результатов и вторичных результатов. Результаты представлены не в полном объеме, выводы и рекомендации нуждаются в доработке. В работе принимала участие не вся группа</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
4.	Премиальные баллы		20	<p>Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов;</li> <li>- постоянная активность во время практических занятий – 15 баллов;</li> <li>- полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- победа в межрегиональной олимпиаде по социологии образования – 20 баллов;</li> <li>- участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 5 баллов</li> </ul>

5.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
6.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	30	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
7.	Итого за семестр	100	

### 6 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг	собеседование, опрос	15	10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 8-7 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 5-6 баллов – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 3-4 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1-2 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
		Тестирование(контрольный срез)	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает

2.	Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг	Тестирование	15	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
		Защита проекта	10	<p>8-10 баллов – группа составила устав проекта и провела грамотное социологическое исследование на основе правильно составленной программы с учетом современных тенденций развития социологии. Грамотно определены объект и предмет исследования, задачи исследования. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен сравнительный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы и разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике. В работе принимала участие вся группа</p> <p>5-7 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование на основе программы, используя современные тенденции развития социологии. Объект и предмет исследования, задачи исследования определены с некоторыми отступлениями от правил. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен не полный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы или разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике с отдельными доработками. В работе принимала участие вся группа</p> <p>5. Менее 5 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование с некоторыми ошибками, которые были допущены при составлении программы исследования или определения объекта и предмета исследования, выборки, анализа результатов. Не представлен сравнительный анализ авторских результатов и вторичных результатов. Результаты представлены не в полном объеме, выводы и рекомендации нуждаются в доработке. В работе принимала участие не вся группа</p>

3.	Методики оценки качества социальных услуг	Реферат	10	<p>9-10 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>7-8 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;</p> <p>5-6 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы</p> <p>3-4 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления</p> <p>1-2 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов.</p> <p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
4.	Премияльные баллы		20	<p>Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов;</li> <li>- постоянная активность во время практических занятий – 15 баллов;</li> <li>- полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- победа в межрегиональной олимпиаде по социологии образования – 20 баллов;</li> <li>- участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 5 баллов</li> </ul>
5.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»</p> <p>18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»,</p> <p>25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».</p>
6.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене		30	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
7.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

### Защита проекта

#### Тема 3. Методы социальной квалиметрии в социальной работе.

Индивидуальный проект по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» направлен на разработку методов оценки качества социального проекта.

- 1 1. Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм).
- 2 2. Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку),
- 3 3. Оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой),
- 4 4. Оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова).

#### Тема 5. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг

Индивидуальный проект по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» направлен на разработку методов оценки качества социального проекта.

- 1 1. Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм).
- 2 2. Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку),
- 3 3. Оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой),
- 4 4. Оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова).



## Реферат

### Тема 2. Специфика социальной квалитметрии

- 1 Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция).
- 2 Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ
- 3 Стандарты качества социальных услуг.
- 4 Порядок и условия оказания социальных услуг.
- 5 Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.

### Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

- 1 Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция).
- 2 Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ
- 3 Стандарты качества социальных услуг.
- 4 Порядок и условия оказания социальных услуг.
- 5 Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.

## собеседование, опрос

### Тема 1. Из теории квалитметрии

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

#### 1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

#### 2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

#### (!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

**1. социальная услуга.**

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

**1. стандарт социальной услуги.**

2. социальная услуга.

3. квалитология.

Тема 4. Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

**1. аналитический метод.**

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

**2. визуальный метод.**

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

**(!) экспертный метод.**

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

**1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.**

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

## Тестирование

### Тема 1. Из теории квалиметрии

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

## Тема 2. Специфика социальной квалиметрии

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной

услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.
2. социальная услуга.
3. квалитология.

### Тема 3. Методы социальной квалиметрии в социальной работе.

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.
2. визуальный метод.
3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.
2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

- (?) аналитический метод.
- (?) визуальный метод.
- (!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.
2. визуальным и экспертным методами.
3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.
2. квалитология.
3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.
2. социальная услуга.

### 3. квалитология.

#### Тема 4. Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.
2. визуальный метод.
3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.
2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

- (?) аналитический метод.
- (?) визуальный метод.
- (!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.
2. визуальным и экспертным методами.
3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.
2. квалитология.
3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.
2. социальная услуга.
3. квалитология.

## Тема 5. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

## Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления,

объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

22

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена



При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к экзамену, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

### **Типовые вопросы зачета (ПК-1)**

- 1 Подходы к квалиметрии в педагогике, психологии, социальной работе: общее и особенное.
- 2 Объект и предмет социальной квалиметрии.
- 3 Мониторинг качества в социальной работе.
- 4 Принципы оценки качества социальных услуг.
- 5 Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
- 6 Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.

### **Типовые задания для зачета (ПК-1)**

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

#### **1. аналитический метод.**

2. визуальный метод.
3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

#### **2. визуальный метод.**

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

#### **(!) экспертный метод.**

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

#### **1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.**

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

**1. социальная услуга.**

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

**1. стандарт социальной услуги.**

2. социальная услуга.

3. квалитология.

**Типовые вопросы экзамена (ПК-1)**

- |   |    |   |
|---|----|---|
| 1 | 1. | Подходы к квалиметрии в педагогике, психологии, социальной работе: общее и особенное. |
| 2 | 2. | Объект и предмет социальной квалиметрии.  |
| 3 | 3. | Мониторинг качества в социальной работе.  |
| 4 | 4. | Принципы оценки качества социальных услуг.  |
| 5 | 5. | Подходы к оценке эффективности социальных услуг.                                      |
| 6 | 6. | Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.                          |

**Типовые задания для экзамена (ПК-1)**

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

**1. аналитический метод.**

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

**2. визуальный метод.**

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

**(!) экспертный метод.**

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

**1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.**

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

#### Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-1	Демонстрирует высокий уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Выявляет и оценивает индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки

«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-1	Демонстрирует не удовлетворительный уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Не может выявить и оценить индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки
---------------------------------	------	--

**Экзамен**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-1	Демонстрирует высокий уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Выявляет и оценивает индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-1	Демонстрирует достаточный уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Выявляет и оценивает индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-1	Демонстрирует удовлетворительный уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Затрудняется выявить и оценить индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-1	Демонстрирует не удовлетворительный уровень определения типологии проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и др.). Не может выявить и оценить индивидуальные потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:**

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

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

### **6.1 Основная литература:**

1. Гарашкина Н. В., Дружинина А. А. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 218 с.
2. Дьячек Т.П., Гарашкина Н.В. Диагностические методы в социальной работе : учеб.-метод. пособие. - 2-е изд., испр. и доп.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р.Державина], 2011. - 112 с.
3. Топчий Л. В., Романычев И. С., Стрельникова Н. Н., Комаров Е. И., Малофеев И. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник. - 3-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 182 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Гарашкина Н.В., Дьячек Т.П. Теория и практика социальной работы : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2009. - 130 с.

2. Крысова Е. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 112 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>

3. Романычев И.С., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В., Комаров Е.И., Малофеев И.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник. - Москва: Дашков и К, 2016. - 184 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020230.html>

### 6.3 Иные источники:

1. Портал «Гуманитарное образование» - <http://www.humanities.edu.ru/>

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

3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>

4. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) - [www.wciom.ru](http://www.wciom.ru)

5. официальный сайт Фонда общественного мнения (ФОМ) - [www.fom.ru](http://www.fom.ru)

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/интерактивная доска).

Аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

- электронный ручной видеоувелечитель Maggie MD;

- дисплей Брайля Braille Star 40 Bluetooth (ПО транслятор текста Брайля и специализированное ПО экранного доступа);

- система распознавания текста OpenBook Pluss с настольным сканнером.

- с нарушениями слуха:

- система информационная для слабослышащих портативная Исток А2;

- динамический FM-передатчик Inspiro с микрофоном iBoom фирмы Phonak;

- приемник для образования слухового аппарата;

- наушники с технологией костной проводимости для глухих и слабослышащих AfterShokz Sportz M3;

- система Comfort Contego;

- акустическая система Front Row to Go (в комплекте 2 микрофона, сетевые кабели, комплект креплений).

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- регулируемые по высоте столы с электроприводом;
- подъемник лестничный гусеничный;
- система автоматического открывания дверей;
- специально оборудованная санитарная комната для лиц с ОВЗ.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по практике (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Обучающиеся обеспечиваются следующим комплектом лицензионного программного обеспечения, адаптированного для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов:

- MAGiC (программа для экранного чтения и увеличения);
- JAWSforWindows (программа для чтения с экрана компьютера);
- встроенные программы операционных систем.

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.