

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ганеев Винер Валиахметович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 05.10.2023 09:31:27  
Уникальный программный ключ:  
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

**ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНИТ  
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Утверждено:  
на заседании кафедры педагогики, психологии и  
социальной работы  
протокол № 4 от 10.11.2022 г.  
Зав. кафедрой подписано ЭЦП/Бронников С.А.

Согласовано:  
Председатель УМК  
социально-гуманитарного  
факультета  
подписано ЭЦП/Хамидуллина Л.К.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
для очно-заочной формы обучения**

Квалитология и стандартизация в социальной работе  
*Обязательная часть*

**программа магистратуры**

Направление подготовки (специальность)  
39.04.02 *Социальная работа*

Направленность (профиль) подготовки  
Организация и управление в социальной работе

Квалификация  
Магистр

Разработчик (составитель) <u>Доцент, к. п.н., доцент</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	<u>подписано ЭЦП/Евсцова Е.А.</u> (подпись, Фамилия И.О.)
---	--

Для приема: 2012-2013 г.

Бирск 2022 г.

Составитель / составители: Евсецова Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	7
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	15
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	15
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.....	19
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	25
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	25
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	25
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Анализ и оценка профессиональной информации	Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций (ОПК-2);	ОПК-2.1. Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения; способы прогнозирования социальных явлений и процессов; научные теории и концепции в области социальной работы, способы анализа, оценки и обобщения профессиональной информации о социальных явлениях и процессах на теоретико-методологическом уровне	Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения
		ОПК-2.2. Уметь выявлять и объяснять социально значимые проблемы, выработать пути их решения; прогнозировать социальные явления и процессы; анализировать, обобщать и оценивать профессиональную информацию о социальных явлениях и процессах, научные теории и концепции в области социальной работы для объяснения,	Уметь выявлять и объяснять социально значимые проблемы, выработать пути их решения

		прогнозирования и решения социально значимых проблем	
		ОПК-2.3. Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения; прогнозирования социальных явлений и процессов; анализа, обобщения и оценки профессиональной информации о социальных явлениях и процессах, научных теорий и концепций в области социальной работы для объяснения, прогнозирования и решения социально значимых проблем	Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения
Разработка и реализация профессионального инструментария	Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4);	ОПК-4.1. Знать способы разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знать способы контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
		ОПК-4.2. Уметь разрабатывать, внедрять методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Уметь контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

		<p>ОПК-4.3. Владеть опытом и навыками разработки, внедрения методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Владеть опытом и навыками контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>
--	--	--	--

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Квалитология и стандартизация в социальной работе» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на   2   курсе в   4   семестре.

Цель изучения дисциплины: формирование знаний, умений, владений в области анализа и оценки профессиональной информации, контроля качества реализации методов социальной работы, социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

## **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ  
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Квалитология и стандартизация в социальной работе» на 4 семестр

очно-заочная

форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	28.2
лекций	12
практических/ семинарских	16
лабораторных	0
контроль самостоятельной работы (КСР)	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	0.2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	79.8
Учебных часов на подготовку к дифзачету (Контроль)	0

Форма контроля:

Дифзачет 4 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов:				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		лекции,	практические занятия,	семинарские занятия,	лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)			
		Лек	П	ДЗ	СР С			
2 курс / 4 семестр								
1	Социальная квалитология и квалиметрия.							
1.1	История становления и развития квалитологии.  1. Анализ предпосылок становления и развития квалитологии 2. Философско-методологические предпосылки 3. Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии 4. Характеристика теоретико-экономических аспектов развития квалитологии	2			6	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Тестирование, Кейс-задания	Семинар, Кейс-задания, Тестирование
1.2	Методологические основы квалитологии.  1. Квалитология как наука 2. Объект и		2		8	Осн. лит-ра № 1	Тестирование, Кейс-задания	Кейс-задания, Тестирование

	предмет квалитологии3. Типология синтезов знания в квалитологии4. Методологический принцип триединства науки о качестве							
1.3	Квалитологические методы в социальной работе.  1. Концептуальные основы и научные теории социальной квалитологии2. Понятийный аппарат и основные подходы социальной квалитологии3. Подходы и классификации методов квалитологии4. Сущность и применение квалитологических методов в социальной работе5. Квалиметрия как часть квалитологии	2	2		8	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Тестирование, Семинар, Кейс-задания
1.4	Социальная квалиметрия как научная дисциплина.  1. Понятие «квалиметрия в социальной работе».2. Объект, и предмет и структура социальной квалиметрии.3. Экспертная квалиметрия.4. Тестовая квалиметрия.5. Индексная квалиметрия.6. Таксономическая квалиметрия.7. Вероятностно-статистическая квалиметрия.		2		8	Осн. лит-ра № 1	Тестирование, Кейс-задания	Кейс-задания, Тестирование
2	Качество и стандартизация социальных услуг.							
2.1	Основные понятия в области оценки эффективности и контроля качества социаль-	2			4	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Тестирование	Тестирование, Кейс-задания, Семинар

	<p>ных услуг</p> <p>1. Понятие «стандартизация социальных услуг».2. Общая концепция стандартизации социальных услуг в РФ.1. Понятия «услуга», «социальная услуга».2. Виды социальных услуг.3. Качество социальной услуги.4. Результативность социальной услуги.5. Критерии и показатели эффективности социальной услуги.6. ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ».7. Стандарт ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг».8. Стандарт ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг».</p>							
2.2	<p>Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.</p> <p>1. Проблема оценки качества и эффективности социальных услуг.2. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.3. Понятие «показатель эффективности социальных услуг».4. Требования к показателям эффективности социальных услуг.5. Методика разработки показателей эффективности.6. Этапы оценивания эффективности социальных услуг.</p>		2		4	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания	Тестирование, Кейс-задания, Семинар
2.3	<p>Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания</p> <p>1. Понятие «контроль качества».2. Система</p>	2	2		4	Осн. лит-ра № 1	Тестирование	Кейс-задания, Семинар, Тестирование

	качества учреждения.3. Задачи системы качества.4. Принципы разработки и функционирования системы качества.5. Структура системы качества. 6. Контроль качества деятельности учреждения.7. Контроль социальных услуг.							
2.4	<p>Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации</p> <p>1. Система менеджмента качества.2. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».3. Уровни внедрения системы менеджмента.4. Критерии оценки деятельности.</p>	2		4	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания	Тестирование, Кейс-задания, Семинар	
3	Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.							
3.1	<p>Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.</p> <p>1. Понятие «метод оценки качества».2. Принципы выбора методов.3. SWOT - анализ.4. Карта оценки направлений деятельности.5. Социальный аудит.6. Изучение и освоение передового опыта.7.</p>	2		4	Осн. лит-ра № 1	Тестирование	Кейс-задания, Тестирование, Семинар	

	Факторный метод.							
3.2	<p>Методы оценки эффективности и контроля качества предоставления социальных услуг клиентам.</p> <p>1. Метод анкетного опроса.2. Критерии и методы оценки работы специалиста социального учреждения.3. Кейс - метод.4. Статистический подход к оценке качества.</p>	2		6	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания	Тестирование, Семинар, Кейс-задания	
3.3	<p>Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб</p> <p>1. Руководство по качеству Государственного учреждения социальной защиты населения (г. Ставрополь).2. Социальный аудит в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних (г. Москва).3. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания (Ханты-Мансийский автономный округ).4. Методики оценки эффективности реабилитационного процесса в Свердловской области.</p>	2		11.8	Доп. лит-ра № 1	Тестирование, Кейс-задания	Семинар, Реферат	
3.4	<p>Исследование проблем оценки качества деятельности социальных служб. Методы анализа и синтеза в процессе оценки качества социальных услуг</p> <p>1. Определение и формирование темы и понятийного аппарата исследования.2. Требования к структуре исследования.3. Методология и методы оценки эффективности деятельности социальных служб.</p>	2		12	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания	Тестирование, Кейс-задания, Семинар	

	Методы анализа и синтеза в процессе оценки качества социальных услуг4. Оформление и апробация исследования.							
4	Дифференцированный зачет			1	0.2			
Итого по 2 курсу 4 семестру		12	16	1	80			
Итого по дисциплине		12	16	1	80			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции: Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций (ОПК-2);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Дифзачет)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ОПК-2.1. Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения; способы прогнозирования социальных явлений и процессов; научные теории и концепции в области социальной работы, способы анализа, оценки и обобщения профессиональной информации о социальных явлениях и процессах на теоретико-методологическом уровне	Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы
ОПК-2.2. Уметь выявлять и	Уметь выявлять и объяснять	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы

<p>объяснять социально значимые проблемы, выработать пути их решения; прогнозировать социальные явления и процессы; анализировать, обобщать и оценивать профессиональную информацию о социальных явлениях и процессах, научные теории и концепции в области социальной работы для объяснения, прогнозирования и решения социально значимых проблем</p>	<p>социально значимые проблемы, выработать пути их решения</p>				
<p>ОПК-2.3. Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения; прогнозирования социальных явлений и процессов; анализа, обобщения и оценки</p>	<p>Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения</p>	<p>Владение навыками не сформировано</p>	<p>Владение навыками неуверенное</p>	<p>Владение навыками в основном сформировано</p>	<p>Владение навыками уверенное</p>

профессиональной информации о социальных явлениях и процессах, научных теорий и концепций в области социальной работы для объяснения, прогнозирования и решения социально значимых проблем					
--	--	--	--	--	--

Код и формулировка компетенции: Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Дифзачет)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ОПК-4.1. Знать способы разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знать способы контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы
ОПК-4.2. Уметь разрабатывать, внедрять методы и приемы осуществления	Уметь контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы

<p>профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>				
<p>ОПК-4.3. Владеть опытом и навыками разработки, внедрения методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Владеть опытом и навыками контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Владение навыками не сформировано</p>	<p>Владение навыками неуверенное</p>	<p>Владение навыками в основном сформировано</p>	<p>Владение навыками уверенное</p>

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной**

**программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ОПК-2.1. Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения; способы прогнозирования социальных явлений и процессов; научные теории и концепции в области социальной работы, способы анализа, оценки и обобщения профессиональной информации о социальных явлениях и процессах на теоретико-методологическом уровне	Знать способы выявления социально значимых проблем, выработки путей их решения	Реферат, Семинар, Тестирование
ОПК-2.2. Уметь выявлять и объяснять социально значимые проблемы, выработать пути их решения; прогнозировать социальные явления и процессы; анализировать, обобщать и оценивать профессиональную информацию о социальных явлениях и процессах, научные теории и концепции в области социальной работы для объяснения, прогнозирования и решения социально значимых проблем	Уметь выявлять и объяснять социально значимые проблемы, выработать пути их решения	Кейс-задания
ОПК-2.3. Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения; прогнозирования социальных явлений и процессов; анализа, обобщения и оценки профессиональной информации о социальных явлениях и процессах, научных теорий и концепций в области социальной работы для объяснения, прогнозирования и решения социально значимых проблем	Владеть опытом и навыками выявления и объяснения социально значимых проблем, выработки путей их решения	Кейс-задания

ОПК-4.1. Знать способы разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знать способы контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Тестирование, Реферат, Семинар
ОПК-4.2. Уметь разрабатывать, внедрять методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Уметь контролировать, оценивать и корректировать реализацию методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Кейс-задания
ОПК-4.3. Владеть опытом и навыками разработки, внедрения методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Владеть опытом и навыками контроля, оценки и корректировки реализации методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Кейс-задания

### **Тестовые задания**

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

1. Идеальный образ качественной социальной услуги предполагает связанные между собой:

1. системность;
2. производительность;
3. продуктивность;
4. результативность;
5. объективность;
6. эффективность.

2. ... услуги - степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат:

1. Результативность;
2. Эффективность;
3. Продуктивность;
4. Экономичность.

3. Метод, основанный на степени удовлетворения потребностей клиентов социального обслуживания:

1. Нарративное интервью;
2. Контент-анализ;
3. Оценочный метод;
4. Моделирование ситуации.

4. Суть бенчмаркинга:

1. Оценка эффективности учреждения;
2. Сравнение одного социального учреждения с другим;
3. Перспектива развития учреждения;
4. Оценка качества деятельности специалистов.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестовых заданий

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

Критерии оценки (в баллах):

- **5** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 81 – 100 %;
- **4** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 61 – 80 %;
- **3** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 60 %;
- **2** выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %;

### **Кейс-задания**

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

1. Охарактеризуйте подходы к оценке эффективности социального обслуживания.
2. Раскройте этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания.
3. Охарактеризовать мероприятия по контролю качества социально-экономических услуг.
4. Покажите квалиметрическую роль карты оценки деятельности структурного подразделения учреждения.
5. Раскройте принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
6. Проанализируйте цели, задачи и организационную структуру системы качества учреждения социального обслуживания.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-заданий

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее

приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценивания кейс-задания	Баллы
Грамотно проанализировано задание, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источником информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задания	5
Задание проанализировано поверхностно, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируются слабые умения работать с источниками информации, неуверенное владение навыками практической деятельности, найдено решение кейс-задания, но имеет значительные недочеты	4
Задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируются отсутствие умения работать с источником информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено	3

### Вопросы для семинаров

**Семинарское занятие №1.** Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.

1. Проблема оценки качества и эффективности социальных услуг.2. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.3. Понятие «показатель эффективности социальных услуг».4. Требования к показателям эффективности социальных услуг.5. Методика разработки показателей эффективности.6. Этапы оценивания эффективности социальных услуг.

**Семинарское занятие №2.** Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

1. Понятие «контроль качества».2. Система качества учреждения.3. Задачи системы качества.4. Принципы разработки и функционирования системы качества.5. Структура системы качества.6. Контроль качества деятельности учреждения.7. Контроль социальных услуг.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на семинаре

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на семинаре  
При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знаниями, анализировать информацию.

**Критерии оценки (в баллах)** (должны строго соответствовать рейтинг плану по макс. и мин. колич. баллов и только для тех, кто учится с использованием модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов):

- **5 баллов** выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;
- **4 балла** выставляется студенту, если раскрыто содержание материала; даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный; демонстрируются достаточно высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию; в ответе имеются незначительные недочеты;
- **3 балла** выставляется студенту, если содержание материала раскрыто не полностью; ответ самостоятельный; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию низкий; в ответе имеются значительные недочеты;
- **2 балла** выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

### Реферат

1. Оценка эффективности социально-бытовых и социально-экономических услуг для пожилых граждан.
2. Методики оценки деятельности социальных служб по работе с семьей и детьми.
3. Методы оценки эффективности социальной поддержки безработной молодежи.
4. Оценка эффективности социальной работы с мигрантами.
5. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг.
6. Роль системного анализа в исследовании эффективности социальной работы.
7. Анализ и оценка эффективности социальной работы с различными группами населения.
8. Использование методов анализа и синтеза при разработке карты оценки направлений деятельности социального учреждения.
9. Разработка стратегии деятельности социального учреждения на основе SWOT-анализа.
10. Технология оценки качества социальных услуг на основе анализа письменных источников и мнений клиентов.

### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания реферата

Описание методики оценивания: при оценке выполнения студентом реферата максимальное внимание следует уделять следующим аспектам: насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание темы; демонстрируются высокий уровень умения анализировать информацию.

Критерии оценки в баллах

- **5** выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание темы; демонстрируются высокий уровень умения анализировать информацию, владение навыками логичного изложения материала и анализа специальной, научной и научно-методической литературы по исследуемой проблеме;
- **4** выставляется студенту, если раскрыто основное содержание материала; в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; допущены незначительные нарушения в последовательности изложения; небольшие недостатки в умении анализировать информацию, есть недочеты во владении навыками логичного изложения материала и анализа специальной, научной и научно-методической литературы по исследуемой проблеме;
- **3** выставляется студенту, если усвоено основное содержание материала, но не последовательно; определения понятий недостаточно четкие; не использованы выводы и обобщения; уровень умения анализировать информацию, владения навыками логичного изложения материала и анализа специальной, научной и научно-методической литературы невысокий;

- 2 выставляется студенту, если не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное; не использованы выводы и обобщения из наблюдений, уровень умения анализировать информацию, владения навыками логичного изложения материала и анализа специальной, научной и научно-методической литературы очень низкий.

### Дифференцированный зачет

Примерные вопросы к дифзачету, 2 курс / 4 семестр

1. Концептуальные основы социальной квалитологии.
2. Квалитологические методы в социальной работе.
3. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
4. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
5. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
6. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
7. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
8. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
9. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
10. Контроль качества социальных услуг.
11. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
12. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
13. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения.
14. Социальный аудит.
15. Изучение и освоение передового опыта.
16. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения. Факторный метод.
17. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг клиентам. Опросные методы.
18. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.
19. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан.
20. Метод мониторинга в оценке качества социальных услуг.
21. Система качества социального учреждения.
22. Региональный опыт работы, по оценке деятельности социальных служб.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания дифференцированного зачета

Описание методики оценивания выполнения дифференцированного зачета: при оценке ответа на зачете максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации. При оценке зачета учитываются результаты практической деятельности студентов в рамках дисциплины в течение семестра (выполнение заданий для самостоятельной работы, ответы на семинарах, практические работы).

**Критерии оценки:** Если студентом набраны в течение семестра определенное количество баллов, то зачет проставляется автоматически. Критерии оценивания, приведены ниже.

Перевод оценки из 100-балльной в четырех балльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

## 1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература

1. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: учебник / Г. Д. Крылова. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 672 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>

#### Дополнительная литература

1. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] .— Электрон. текстовые дан. (1 файл : Кб) .— М. : Издательство "Дашков и К", 2016 .— 184 с. — Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему издательства "Лань" .— ISBN 978-5-394-02023-0 .— <URL:<http://e.lanbook.com/books/>>.

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>.
3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.bashedu.ru/>.
5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>.
6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/>.
7. Национальная платформа открытого образования proed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://npoed.ru/>.
8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.bashkortostan.ru/>.
9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

#### Программное обеспечение

1. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия [https://www.google.com/intl/ru\\_ALL/chrome/privacy/eula\\_text.html](https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html)
2. Windows - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
3. Office Professional Plus - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
4. Справочно-правовая система «Гарант» - Договор №52 от 20.03.2019, Договор №35 от 23.03.2020, Договор №69 от 15 марта 2021, Договор 53 от 16.03.2022 Договор №31 от 16 марта 2023г.
5. Pascalabc, PascalABC.NET - Бесплатная лицензия <https://pascal-abc.ru>, <http://pascalabc.net>

**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 12(СГФ)	Для самостоятельной работы	Херох work centre 5021, kyocera km 1635, учебная мебель, звуковые колонки genius, настенный экран screer media, мультипроектор vivitek, компьютеры в сборе. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Браузер Google Chrome
Аудитория 22(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для курсового проектирования, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Компьютеры в сборе, настенный экран, мультипроектор vivitek, стенды , учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска классная. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Справочно-правовая система «Гарант» 4. Pascalabc, PascalABC.NET 5. Браузер Google Chrome
Аудитория 26(СГФ)	Для хранения оборудования	Компьютер в сборе, мфу kyocera, стол компьютерный , нетбук . Программное обеспечение 1. Windows 2. Браузер Google Chrome 3. Office Professional Plus
Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	Компьютеры в сборе, учебная мебель, принтер samsung, сканер hp scanjet g2410. Программное обеспечение 1. Браузер Google Chrome 2. Office Professional Plus 3. Windows
Читальный зал(ФМ)	Для курсового проектирования, Для самостоятельной работы	Ксерокс kyocera, принтер canon lbr 810, компьютеры в сборе, учебная мебель на 100 посадочных мест, учебно-методические материалы. Программное обеспечение

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Office Professional Plus</li><li>2. Windows</li></ol>
--	--	--