МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Ф.Д. Кодзоева
«30» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.18 СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ

Направление подготовки – бакалавриат

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль подготовки) программы - 39.03.02 Социальная работа

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения очная

Магас, 2022

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных (УК-2; УК-6) общепрофессиональных (ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3) и профессиональных (ПК-4) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с современным состоянием социальной инфраструктуры как производителя социальных услуг и основными направлениями ее реорганизации;
- изучениеспецифики стандартов качества в социальной сфере;
- раскрытие сущности и особенностей квалиметрии социальных услуг в обеспечении эффективности деятельности социальных служб;
- изучение методов оценки качества социальных услуг,сформировать у студентов установки по отношению к освоению профессией и будущей профессиональной деятельности, на уровне, соответствующем квалификационным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 социальная работа (уровень бакалавриата) http://fgosvo.ru/fgosvo/151/150/24, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «05» февраля 2018 г. №76 (Редакция с изменениями 31456 от 26.11.2020), соотнесенных с общими целями ОПОП и требованиями профессиональных стандартов: Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 октября 2013 г. № 571н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 декабря 2013 г., регистрационный № 30549), Профессиональный стандарт «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 680н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30850), Профессиональный стандарт «Специалист по работе с семьей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № 683н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30849), соответствующих профессиональной деятельности выпускников., направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций профессиональной деятельности.
- Формируемые дисциплиной знания и умения готовят выпускника данной образовательной программы к выполнению следующих обобщенных трудовых функций (трудовых функций):

- **03.001 Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»**
- **ОТФ: А.** Деятельность по выявлению разных типов семей и семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации с целью оказания помощи
- **ТФ:** Определение порядка и конкретных условий реализации представленной получателем социальных услуг индивидуальной программы предоставления социальных услуг **А/01.6.**
- **ТФ:** Обеспечение и защита права ребенка жить и воспитываться в семье, на общение с родителями и другими родственниками **А/01.6**
- **ТФ:** Выявление семейного неблагополучия в разных типах семей и семьях с детьми, оценивание рисков, определение причин социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия **А/01.6**

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Социальная квалиметрия» расположена в обязательной части рабочего плана Б1.О.18, 7 семестр.

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия» тесно связана с другими курсами государственного образовательного стандарта: Предшествующими дисциплинами,

обязательными для изучения «Социальной квалиметрии», являются: «Социальная работа», «Теория измерений с социологии», «Методы исследования в социальной работе», «Социальная статистика», «Экономические основы социальной работы.»и др.

Связь дисциплины «Социальная квалиметрия» Б1.О.18 с последующими дисциплинами и сроки их изучения: «Проектирование и моделирование»; в социальной работе «Организация социальной защиты лиц пожилого возраста», Б1.О.27; «Занятость населения и ее регулирование» Б1.В.05; «Пенсионное обеспечение Б1.В.06;

Связь дисциплины «Социальная квалиметрия» Б1.О.18 17 со смежными дисциплинами: «Занятость населения и её регулирование» Б1.В.05; «Организация социальной защиты населения» Б1.О.21; «Опыт организационно - административной работы в системе социальных служб, организаций и учреждений Б1.О.25.

3. Результаты освоения дисциплины (модуля) «Социальная квалиметрия» Б1.О.18»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4

Код компетен-ции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции *(закрепленный за дисциплиной)*	В результате освоения дисциплины обучающийся **должен**:
УК-2	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними ИУК-2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта ИУК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм ИУК-2.4 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач ИУК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	Знать: требования к постановке цели и задач, способы решения типичных задач и критерии оценки ожидаемых результатов; основы планирования деятельности по достижению задач; основные требования к представлению результатов проекта Уметь: формулировать задачи. оценивать соответствие способов решения задач поставленной цели проекта, а также соотносить ресурсы и ограничения в решении задач. Владеть: способностью планировать решение задач в зоне своей ответственности с учетом действующих правовых норм; способностью представлять результаты проекта и обосновывать возможности их практического использования. анализировать

			и оценивать собственные силы и возможности; выбирать конструктивные стратегии личностного развития на основе принципов образования самообразования;
	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; ИУК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста ИУК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста ИУК- 6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития	Знать: способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; методы эффективного планирования времени эффективные способы самообучения и критерии оценки успешности личности Уметь: определять задачи саморазвития и профессионального распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; планировать свою жизнедеятельность на период обучения в образовательной организации; анализировать и оценивать собственные силы и возможности; выбирать конструктивные стратегии личностного развития на основе принципов образования самообразования; Владеть: приемами целеполагания, планирования, реализации условий, необходимых видов

			деятельности; приемами оценки и результатов деятельности по решению профессиональных задач; инструментами и методами управления временем выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
	ОПК-1. Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИОПК-1.1. Применяет современные информационно-коммуникационные технологии для сбора и хранения информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. ИОПК-1.2. Применяет обработки информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. ИОПК-1.3. Применяет современные информационно-коммуникационные технологии для представления информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. ИОПК-1.4. Применяет современные информационные технологии при взаимодействии с объектами и субъектами профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности в сфере социальной работы	Знать Технологии сбора, обработки и хранения информации, включая нормативные требования к защите персональных данных Уметь Организовывать использование информационных технологий и методов для обеспечения информационной открытости организации социального обслуживания, для информирования об услугах, оказываемых гражданам, на сайте организации в средствах массовой информации и социальных сетях Владеть способами сбора, хранения и обработки информации о получателях социальных услуг с учетом требований законодательства Российской Федерации по защите персональных

ОПК-2	ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ИОПК-2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне ИОПК – 2.2. Описывает социальные явления и процессы на основе комплексной информации	Знать: социологические особенности основных социальных групп, процессов и явлений. Уметь: искать, анализировать и представлять фактические данные об исследуемых социальных группах, процессах и явлений. Владеть: способностью готовить аналитическую информацию об исследуемых социальных группах, процессах и явлений. Знать: требования и методы интерпретации эмпирических данных. Уметь: интерпретировать эмпирические данные. Владеть: способностью описывать социальные явления и процессы на основании интерпретации эмпирических данных.
ОПК-3	ОПК-3. Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	ИОПК- 3.1 Систематизирует результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. ИОПК- 3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.	Знает: правила составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы Умеет: систематизировать результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов Владеет: навыками представления результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций
ПК-4	ПК-4 Способен к осуществлению контроля качества предоставления	Индикаторы достижения рекомендуемых профессиональных компетенций организация, осуществляющая образовательную деятельность, устанавливает самостоятельно.	Профессиональный стандарт

	социальных услуг	ИПК-4.1. Применяет методы и приемы контроля качества предоставления услуг ИПК-4.2**.** Использует методы комплексной оценки предоставляемых социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	03.001 «Специалист по социальной работе» Профессиональный стандарт 03.006 «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних» Профессиональный стандарт 03.009 «Специалист по работе с семьей» Анализ опыта Знать: основы стандартизации в социальной работе; Уметь: оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания; оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; Владеть: приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; методиками оценки качества и эффективности социального образования.

4. **Структура и содержание дисциплины (модуля)** «Социальная квалиметрия»

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет <u>4 з.ед зачетных единиц, 144часов</u>.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*						
			Контактная работа					Самостоятельная работа										
			Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Др. виды контакт. работы	Всего	Курсовая работа(проект)	Подготовка к экзамену	Другие виды	Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект) др.
1	Тема 1. Социальная сфера - производитель социальных услуг положения	7		2	2						4							
2.	Тема 2 Квалиметрия социальных услуг			2	2						6							
3	Тема 3. Основные характеристики услуги услуг			2	2						6							
4.	Тема 4. Социальные услуги системы социальной защиты населения			2	2						6							
5.	Тема 5. Стандартизация социальных услуг			4	2						6							
6.	Тема 6. Национальные стандарты Социального обслуживания населения			4	4						6							
7.	Тема 7. Региональное законодательство по оказанию социальных			4	4						6							
8.	Тема 8. Система качества социальных услуг			4	4						6							
9.	Тема 9. Методы квалиметрии социальных услуг			4	4						6							
10.	Тема 10. Независимая оценка качества социальных услуг			2	2						6							

	Курсовая работа (проект)																	
	Подготовка к экзамену									*2*								
	Общая трудоемкость, в часах	144	58	30	28	27				2	59	Промежуточная аттестация						
												Форма						
												Зачет						.
												Зачет с оценкой						
												Экзамен						4з.е

4.2. Содержание дисциплины (модуля)

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
1	Социальная сфера - производитель социальных услуг 1. Социальная сфера общества. 2. Социальная инфраструктура как важнейший элемент социальной сферы.
2	Квалиметрия социальных услуг 1. Социальная квалиметрия как отрасль науки. 2. Взаимосвязь социальной квалиметрии с другими науками.
3	Основные характеристики услуги 1. Понятие социальной услуги. 2. Характеристики социальной услуги.
4	Социальные услуги системы социальной защиты населения 1. Полнота предоставления услуг. 2. Критерии качества социального обслуживания.
5	Стандартизация социальных услуг 1. Понятие стандартизации.

	2. Цели стандартизации услуг по социальному обслуживанию населения.	1
6	Национальные стандарты социального обслуживания населения 1. Стандарты социального обслуживания населения. 2. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 года.	5 0 1
7	Система качества социальных услуг 1. Система качества учреждений социального обслуживания. 2. Формы и виды социального обслуживания населения. Программы социальной поддержки слабозащищенных граждан.	5 0 1
8	Методы квалиметрии социальных услуг 1. Методы оценки качества услуг: социальный аудит, карта оценки организации качества услуг социальной службы, карта оценки организации качества услуг специалиста социальной работы. 2. Методы оценки качества услуг: мониторинг, экспертный метод, мозговой штурм, «дерево свойств».	5 0 1 5 0 1
9	Независимая оценка качества социальных услуг 1. Понятие независимой оценки качества социальных услуг. 2. Объекты и субъекты независимой оценки качества социальных услуг.	3 5 0 1 3 5 0

5. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы используются активные и интерактивные формы проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития культуры мышления, способности к обобщению, анализу, восприятию актуальной социокультурной информации. Руководствуясь наиболее эффективной педагогической методикой «поэтапного усвоения знаний», преподаватель курса «Социальная квалиметрия» последовательно выводит обучающихся студентов на этапы: 1. мотивационный, 2. ориентационный, 3. предметного действия и др. Именно третий этап предметного действия предполагает процесс практи-ческого освоения знаний, использования их как инструмента действия: а именно само-стоятельного изучения части учебного материала, решения практических заданий, макси-мально способствующих усвоению знаний. В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

А. Стандартные методы обучения: лекции (при проведении лекционных занятий должен преобладать метод проблемного изложения); семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; компьютерные занятия; письменные или устные домашние задания; обсуждение подготовленных студентами эссе; консультации преподавателей; самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарским занятиям, выполнение указанных выше письменных работ; консультации преподавателей.

Б. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Круглые столы, дискуссии;
- Деловые игры
- Мастер-классы
- Анализ проблемных ситуаций

Проблемные ситуации, моделируемые преподавателем, для освещения сложных, разделов и тем. Сложность ситуации задается и корректируется в зависимости от изучаемой темы, уровня подготовки аудитории, разновидности занятий, наличия дополнительной

литературы и т. д.; ситуационный анализ, используется для построения комплексных представлений об исследуемых проблемах; элементы деловых игр, уместно использовать для проведений семинарских занятий, коллоквиумов или творческих заданий (характеризуется тщательной проработкой дополнительного материала и домашней подготовкой студенческих выступлений); в ходе лекционных занятий преподаватель может использовать разбор конкретных ситуаций, которые могут рассматриваться с использованием знаний и умений, полу-ченных студентами в ходе освоения учебного курса, с целью формирования и развития исследовательских навыков обучающихся В рамках учебного курса можно использовать видео-трансляцию (из доступных материалов и видео-нарезки из сети интернет), а также образовательные блоки, предусматривающие трансляцию аудио- материалов и книг.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов всего
	1-3	Подготовка к дискуссии	Дискуссия	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	59
	4	Подготовка к практическому занятию	Собеседование	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	
	5	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	
	6	Групповое обсуждение	Проанализировав тему, подготовить доклады для обсуждения	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	
	7	Подготовка к аудиторным занятиям	Изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	
	8	Подготовка к эссе	Написать эссе	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	
	9.	Подготовка к аудиторным занятиям	изучение лекционного	Основная литература: 1-4	

			материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Дополнительная литература:1-14	
	10	Подготовка к аудиторным занятиям	Изучение лекционного материала, предусматривающее проработку конспекта лекций и учебной литературы	Основная литература: 1-4 Дополнительная литература:1-14	

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Вид учебных занятий	**Организация деятельности студента**
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии
Практическое занятие	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.
Доклад, устное сообщение (минивыступление)	Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на первых семинарских занятиях, выбор темы Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна-две недели. За неделю до выступления студент должен согласовать с преподавателем план выступления. Регламент – 3-5 мин. На выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.
Контрольная работа/ индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Групповая дискуссия	Обсуждение, проходящее в малых группах (по 2 человека) или в большой группе в аудиторное и во внеаудиторное

	время (сбор материала по теме работы).
Эссе	Эссе - самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте. *Требования, предъявляемые к эссе:* Объем эссе не должен превышать 1–2 страниц Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной. Эссе должно иметь грамотную композиционную конструкцию, быть логичным, понятным по структуре. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль. Эссе должно показать, что его автор знает и хорошо использует теоретические концепции, термины, обобщения, мировоззренческие идеи. Эссе должно содержать убедительный аргумент в пользу изложенной позиции. *Структура эссе* Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями: Мысли автора по проблеме представлены в виде кратких тезисов (Т); мысль должна быть подтверждена доказательствами - поэтому за тезисом следует аргумент (А).
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

6.1. 1. Вопросы к зачету
Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для практической работы
Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине
Примерный перечень тем рефератов и эссе

Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для практической работы

1. Понятие качества и менеджмента качества социальных услуг.
2. Основные концепции социального обеспечения.
3. Понятие квалиметрии социальных услуг, ее методы.
4. Понятие уровня качества социальных услуг.
5. Социальная служба, потребитель и качество социальных услуг.
6. Качество и планирование социальных услуг.
7. Процессный подход и TQM.
8. Понятие сертификации услуг.
9. Цели и принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
10. Уполномоченный федеральный орган в области сертификации.

11. Сертификат, знак и декларация соответствия.
12. Общие положения.
13. Функции и обязанности участников сертификации.
14. Схемы стандартизации и сертификации социальных услуг.
15. Изменение содержания понятия качества социальных услуг.
16. Понятия объекта, потребностей, характеристик в области оценки качества и стандартизации социальных услуг.
17. Квалиметрия в социальной сфере.
18. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
19. Элементы системы менеджмента качества социальных услуг.
20. Основные составляющие качества социальных услуг, на которые социальные службы должны обращать особое внимание.
21. Ориентация на потребителя в системе управления качеством социальных услуг.
22. Графические методы анализа социальных услуг.
23. Анализ приоритетов как метод исследования качества социальных услуг.
24. Модели управления качеством социальных услуг.
25. Исследование ситуации.
26. Закрепление изменений.
27. Традиционное управление кадрами.
28. Организация и управление социальной работой.
29. Понятие качества и менеджмента качества социальных услуг.

30. Основные концепции социального обеспечения.
31. Понятие квалиметрии социальных услуг, ее методы.
32. Понятие уровня качества социальных услуг.
33. Социальная служба, потребитель и качество социальных услуг.
34. Качество и планирование социальных услуг.
35. Процессный подход и TQM.
36. Понятие сертификации услуг.
37. Цели и принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
38. Уполномоченный федеральный орган в области сертификации.
39. Сертификат, знак и декларация соответствия.
40. Общие положения.
41. Функции и обязанности участников сертификации.
42. Схемы стандартизации и сертификации социальных услуг.
43. Изменение содержания понятия качества социальных услуг.
44. Понятия объекта, потребностей, характеристик в области оценки качества и стандартизации социальных услуг.
45. Квалиметрия в социальной сфере.
46. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
47. Элементы системы менеджмента качества социальных услуг.
48. Основные составляющие качества социальных услуг, на которые социальные службы должны обращать особое внимание.
49. Ориентация на потребителя в системе управления качеством социальных услуг.
50. Графические методы анализа социальных услуг.
51. Анализ приоритетов как метод исследования качества социальных услуг.
52. Модели управления качеством социальных услуг.
53. Исследование ситуации.
54. Закрепление изменений.
55. Традиционное управление кадрами.
56. Организация и управление социальной работой.

Примерный перечень тем рефератов и эссе

1. Аспекция научного произведения.
2. Композиция научного произведения (выпускной квалификационной работы).
3. Рубрикация научного произведения.
4. Правила оформление текста научной работы.
5. Правила оформления иллюстративного материала.
6. Схема расширенного монографического описания однотомного издания
7. Особенности библиографического описания многотомного издания.
8. Особенности составления аналитического описания – составной части книги или сериального издания.
9. Классификация библиографических ссылок.
10. Применение и оформление разного рода ссылок.
11. Классификация библиографических описаний.
12. Цитата. Типичные ошибки, допускаемые при цитировании.
13. Общие требования, предъявляемые к цитированию. Отклонения, допускаемые при цитировании.
14. Правила, связанные с написанием прописных и строчных букв в цитируемом тексте.
15. Правила, связанные с употреблением знаков препинания в цитируемом тексте.
16. Случаи возможности цитирования по цитате и использования пересказа.
17. Внедрение результатов исследования в социальной работе.
18. Формулировка идей, концепций, теорий и т.п. в социальной работе.
19. Особенности количественного и качественного анализа данных, полученных в ходе исследования.
20. Место и роль эксперимента в социальной работе.

Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

1. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг.
2. Предмет науки о качестве социальных услуг.
3. Основные типы показателей качества социальных услуг.
4. Стандарты РФ на социальные услуги.
5. Концепция комплексного менеджмента качества социальных услуг.
6. Принципы TQM.
7. Основные понятия стандартизации социальных услуг.
8. Понятия обязательной и добровольной сертификации.
9. Подзаконные акты в области сертификации.
10. Система сертификации.
11. Организационно-методические документы.
12. Субъекты (участники) обязательной и добровольной сертификации.
13. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
14. Правила и порядок проведения стандартизации и сертификации социальных услуг.
15. Появление стандартов менеджмента качества социальных услуг.
16. Показатели качества, требования к качеству социальных услуг.
17. Управление качеством социальных услуг.
18. Понятийный аппарат, использованный в стандарте ИСО 9000:2000.
19. Принципы менеджмента качества социальных услуг и их содержание.
20. Объекты качества социальных услуг.
21. Вовлечение социальных работников в работу по повышению качества социальных услуг.

22. Групповые методы анализа социальных услуг.
23. Схемы потоков как метод исследования качества социальных услуг.
24. Подготовка к решению проблемы.
25. Реализация намеченных изменений.
26. Управление человеческими ресурсами.
27. Обучение и постоянное повышение знаний сотрудников.

6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

Контроль освоения компетенций

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины «Социальная квалметрия» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
	Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов;тестирования кейс – задания	**Раздел 1.**	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4
	Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов;тестирования кейс – задания итоговая аттестация	**Раздел 2**	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4

Компетенции (или их составные части) считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию по тестовым заданиям, успешно сдал зачет по дисциплине.

Шкала оценки сформированности компетенций

	Уровни сформированности компетенции	Содержательное описание уровня	Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)
1	2	3	4
1	Базовый уровень компетентности (зачет)	Студент демонстрирует высокий уровень знаний методов исследования, используемых в социальной работе с различными	Полное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение тезаурусом социальной работы, умение

		категориями граждан, адекватно использует их для анализа социальных проблем, демонстрирует умение критической и аналитической рефлексии происходящих в социальной жизни общества процессов, обладает навыками конструирования рекомендаций по улучшению социальной ситуации в социальной политике.	применять теорию к анализу социальных ситуаций, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, конструировать рекомендации по решению социальных проблем на основании проведенных социологических исследований. Активное посещение занятий и высокая степень участия в процессе освоения дисциплины. Все задания выполнены в полном срок. Студент правильно ответил на 80 % и более итогового тестового задания
2	Уровень минимальной компетентности (незачет)	Минимально возможная выраженность компетенции, не достигший базового уровня знаний по ФГОС 3++	Незнание значительной части учебного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, невыполнение практических заданий самостоятельной работы недостаточная активность в течение семестра, *студентправильно ответил на менее20% итогового тестового задания* ,

4. Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины «Социальная квалиметрия»
(текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Соответствующие составляющие компетенции считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию по тестовым заданиям, успешно сдал экзамен по дисциплине.

7. **Лекции и практические занятия (общая оценка)**

Лекции

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Конспектирование	Делает отметки и конспекты	не делает конспект
Активность	Задает вопросы в ходе лекции	Не задает вопросы в ходе лекции
Комментарии	Высказывает оценочные и уточнаяющие суждения, Релевантные теме лекции	Не высказывает оценочные и уточнаяющие суждения, релевантные теме лекции

Практические занятия

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Готовность к демонстрации выполненной работы	Имеются необходимые к конкретному занятию материалы	Нет материалов
Активность	Задает вопросы	Не задает
Комментарии	Высказывает оценочные и Уточняющие суждения, релевантные теме занятия	Не высказывает
участие в проведении занятия	Участвует в дискуссии, демонстрирует интерес	Нет

7. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Основная литература

1.Брянцев, И. И.Оценка эффективности деятельности органов власти и служащих Электронный ресурс: Учебное пособие / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 81 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4487-0497-0

2. Кокинз, Гэри. Управление результативностью Электронный ресурс: практическое руководство / Гэри Кокинз; пер. П. Тимофеев ; ред. В. Григорьева. - Управление результативностью,2019-12-19. - Москва: Альпина Паблишер, 2017. - 328 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9614-0880-5

Дополнительная литература

1. Майкл, Армстронг.<; Управление результативностью Электронный ресурс : практическое руководство / Бэрон Анжела / Армстронг Майкл. - Управление результативностью,2020-08-31. - Москва : Альпина Паблишер, 2017. - 248 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9614-4781-1
2. Рогозин, Д. М Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза : научное издание / Д.М. Рогозин, И.А. Шмерлина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РоссийскоФедерации. - Москва: Издательский дом «Дело», 2014. - 102 с. - (Научные доклады: социальная политика. 14/10). - http://biblioclub.ru/. - ISBN 978-5-7749- 0985-8
3. Шклярова, Е.И. Управление качеством, стандартизация и сертификация Электронный ресурс : учебное пособие / Е.И. Шклярова. - Управление качеством, стандартизация и сертификация,2019-06-22. - Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2016. - 102 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks

7.2. Интернет-ресурсы

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Название ресурса	Ссылка/доступ
Электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru
«Образовательный ресурс России»	http://school-collection.edu.ru
Федеральный образовательный портал: учреждения, программы, стандарты, ВУЗы, тесты ЕГЭ, ГИА	http://www.edu.ru –
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)	http://fcior.edu.ru -
ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА". Электронная библиотека технического вуза	http://polpred.com/news
Издательство «Лань». Электронно-библиотечная система	http://www.studentlibrary.ru -
Русская виртуальная библиотека	http://rvb.ru –
Кабинет русского языка и литературы	http://ruslit.ioso.ru –
Национальный корпус русского языка	http://ruscorpora.ru –
Издательство «Лань». Электронно-библиотечная система	http://e.lanbook.com -
Еженедельник науки и образования Юга России «Академия»	http://old.rsue.ru/Academy/ Archives/Index.htm
Научная электронная библиотека «e-Library»	http://elibrary.ru/defaultx.asp -
Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru -

Электронно-справочная система документов в сфере образования «Информио»	http://www.informio.ru
Информационно-правовая система «Консультант-плюс»	Сетевая версия, доступна со всех компьютеров в корпоративной сети ИнгГУ
Информационно-правовая система «Гарант»	Сетевая версия, доступна со всех компьютеров в корпоративной сети ИнгГУ
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru

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

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. - Режим доступа: http://elibrarv.ru/defaultx.asp, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. -Режим доступа: https://cvberleninka.ru/? свободный (дата обращения: 22.08.2021).
3. EqWorld. The World of Mathematical Equations [Электронный ресурс] : Международный научно-образовательный сайт. - Режим доступа: http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
4. Prezentacya.ru [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: http://prezentacva.ru. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
5. Государственная Дума [Электронный ресурс] : официальный сайт. -Режим доступа: http://duma.gov.ru. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. - Режим доступа: http://window.edu.ru, свободный (дата обращения: 22.08.2021).
7. Информационно-коммуникационные технологии в образовании [Электронный ресурс]: система федеральных образовательных порталов. – Режим доступа: http://www.ict.edu.ru. свободный (дата обращения: 22.08.2021).
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс] // Единое окно доступа к образовательным ресурсам. -Режим доступа: http://fcior.edu.ru. свободный (дата обращения: 22.08.2021).

9.Электронная библиотечная система «КнигаФонд»: [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.knigafund.ru/(дата обращения: 22.08.2021).

10.Электронная библиотека социологического факультета МГУ[Электронный ресурс] // Режим доступа: http://.socio.msu.ru/1/lib/library Полис http://www.politstudies.ru/(дата обращения: 22.08.2021).

7.3. Программное обеспечение

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Операционная система WindowsPro
Антивирус Kaspersky Endpoint Security
Офисное приложение Libre Office
Архиватор 7-zip
Браузер изображений Fast Stone
ImageViewer
PDF ридер Foxit Reader
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer
Запись дисков Image Burn
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in7.3.

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Операционная система Windows 10 -
Антивирус Kaspersky Endpoint Security
Офисное приложение Libre Office
Архиватор 7-zip
Браузер изображений Fast Stone
ImageViewer
PDF ридер Foxit Reader
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer
Запись дисков Image Burn
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются:

- вебинарная платформа Zoom;
- набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office);
- система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

7.4. Материально-техническое обеспечение

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитории для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория – 4 этаж, ауд. 435, 438	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 3 этаж.
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс – 2 этаж, ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4

	среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Программное обеспечение, соответствующее основным технологическим задачам сбора, обработки и хранения исследовательских данных – статистический пакет, программа для кодирования нарративов, программы обработки фото и видеоизображений, социального картирования и др. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, канцелярские принадлежности.	этаж.
Римский зал – 1 этаж, ауд. 114	Технические средства для записи интервью, фокус-групп, визуальной информации – аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска – 1, канцелярские принадлежности, цифровые диктофоны, фотокамеры, видеокамеры – в количестве, достаточном для обеспечения студентов на время учебного исследования.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж.
Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал научной библиотеки ИнгГУ	Доступ к печатным и электронным источникам из списка рекомендуемой литературы. Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 30.	г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7. Электронный читальный зал. этаж 2, Библиотечно-компьютерный центр

Рабочая программа дисциплины **Б1.О.18 «СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ»** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «5» февраля 2018 г. №76.

Программу составили:
1. Ст.преподаватель кафедры социологии и политологии_____ / Хаматханова М.М./
(подпись) (Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании кафедры социологии и политологии
Протокол № 15 от «20» июня 2022 года

Зав. Кафедрой социологии и политологии _____ / Сампиев И.М. /
(подпись) (Ф.И.О.)

Программа согласована с заведующим выпускающей кафедрой социологии и политологии

_____/ Сампиев И.М_____
(подпись, Ф.И.О., дата)

Программа одобрена Учебно-методическим советом юридического факультета

протокол № 10 от «22» июня 2022 года

Программа рассмотрена на заседании Учебно-методического совета университета

протокол № 10 от «29» июня 2022 г.

Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата)	Внесенные изменения	Подпись зав. кафедрой