

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 27.01.2019  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Кировский государственный медицинский университет»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Л.М. Железнов

«23» мая 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) ОПОП – «Социальная работа»

Форма обучения                      заочная

Срок освоения ОПОП    5 лет

Кафедра социальной работы

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного Министерством образования и науки РФ «05» февраля 2018г. приказ №76
- 2) Учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России 26 апреля 2019 г. протокол № 4.
- 3) Профессионального стандарта «Специалист по социальной работе», утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ «22» октября 2013 г., приказ № 571н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена:

Кафедрой социальной работы 22.05.2019 г. (протокол № 9)

Заведующий кафедрой Н.С. Семенов

Ученым советом социально-экономического факультета 22.05.2019 г. (протокол № 5)

Председатель Ученого совета факультета Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом 23.05.2019 г. (протокол № 5)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

**Разработчик:**

заведующий кафедрой социальной работы Н.С. Семенов

**Рецензенты**

Зав. кафедрой менеджмента и товароведения, к.т.н., доц. Л.Н. Шмакова

Директор КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения А.А. Якименко

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Типы задач профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	8
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	8
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	8
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	10
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	10
3.4. Тематический план лекций	11
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	12
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	13
3.7. Лабораторный практикум	13
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	13
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	19
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	19
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	19
4.2.1. Основная литература	19
4.2.2. Дополнительная литература	19
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	20
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	20
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	21
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	21
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	23
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	23

## **Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП**

### **1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)**

Целями учебной дисциплины являются формирование у студентов целостного представления о социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения, изучение основ социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг и национальных и региональных стандартов социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных социальных работников и являющихся гарантом защиты прав клиентов и работников социальных служб в области социального обслуживания.

Освоение учебной дисциплины является составной частью процесса формирования у студентов методологической, правовой и технологической культуры в области измерения и оценки эффективности системы социального обслуживания населения.

### **1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)**

- сформировать навыки предоставления типовых социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникационного потенциала отдельным лицам и семьям;
- научить осуществлять оценку эффективности реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг;
- изучение основ социальной квалиметрии и оценки качества социальных услуг, основ стандартизации в социальной работе;
- изучение анализа экономической и социальной эффективности деятельности в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам оценки качества социального обслуживания в соответствии со стандартами;
- обучение приемам и методам стандартизации социального обслуживания населения.

### **1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:**

Дисциплина «**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**» относится к блоку Б 1. Дисциплины (модули), обязательной части.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплин: Теория социальной работы.

Является предшествующей для изучения дисциплин: Технология социальной работы, Управление в социальной работе.

### **1.4. Объекты профессиональной деятельности**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются: отдельные лица, семьи, группы населения и общности, нуждающиеся в социальной защите.

### **1.5. Типы задач профессиональной деятельности**

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- социально-технологический;
- организационно-управленческий.

## 1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Результаты освоения ОПОП (индекс и содержание компетенции)	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИД ОПК 4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Способностью самостоятельно использовать требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
		ИД ОПК 4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Умеет применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Навыками самостоятельного применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
2	ПК-2 Способен определять технологии, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, необходимый объем услуг, сроки реализации	ИД ПК 2.4 Определяет необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки, устанавливает сроки и периодичность предоставле-	Стандарты социальных услуг	Применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности	Навыками применения стандартов социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования

	индивидуальной программы получения социальных услуг	ния социальных услуг					
3	ПК-6 Способен осуществлять оценку и контроль качества и эффективности социальных услуг и мер социальной поддержки	ИД ПК 6.1 Выявляет и измеряет показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки	Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации Методы контроля качества социальных услуг.	Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации в профессиональной деятельности	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
		ИД ПК 6.2 Оценивает качество социального обслуживания	Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации Содержание национальных стандартов социальных услуг.	Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования

		ИД ПК 6.3 Выявляет и измеряет показатели эффективности социального обслуживания	Критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Способностью измерять эффективность социального обслуживания на основе выбранных показателей	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
		ИД ПК 6.4 Оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки	Методы оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.	Способностью самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
2	ПК-5 Способен использовать законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней в сфере оказания социальных услуг и мер социальной поддержки	ИД ПК 5.1 Организует оказание социальных услуг и социальной поддержки гражданам на основе действующих федеральных и региональных законодательных и нормативных правовых актов	Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующие социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг	Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг	Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования

## Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 5	№ 6
1	2	3	4
Контактная работа (всего)	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
в том числе:			
Лекции (Л)	6	4	2
Практические занятия (ПЗ)	8	2	6

Семинары (С)					
Лабораторные занятия (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)			<b>90</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
В том числе:					
- Подготовка к практическим занятиям			25	25	
- Контрольная работа			44		44
- Работа с нормативными актами в системе Консультант Плюс			1	1	
- Решение тестовых заданий			4	4	
- Составление конспекта по теме, вынесенной на самостоятельное изучение			7		7
- Подготовка к зачету			8		8
- решение ситуационных задач			1		1
Вид промежуточной аттестации	Зачет	контактная работа (ПА)	1		1
		самостоятельная работа	3		3
Общая трудоемкость (часы)			<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>
Зачетные единицы			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

#### 3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОПК-4 ПК-6	Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе	<i>Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе</i> История становления и развития квалиметрии. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Объект, предмет. Цели, задачи. Структура квалиметрии. Основные термины и понятия квалиметрии (объективное свидетельство, контроль, валидация, верификация, требования, свойства, размер, величина, измерение, оценивание и др.). Квалитология и квалиметрия. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Предмет социальной квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе. Основные признаки социальной квалиметрии как науки. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметриче-



			ского мониторинга. Специальные квалиметрии: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статическая, нечеткая.
2.	ОПК-4 ПК-5 ПК-6	Стандартизация социального обслуживания	<p><i>Стандартизация социального обслуживания</i></p> <p>Понятие «стандартизации». Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Стандарты ИСО, Национальные стандарты РФ. Задачи, которые выполняют ГОСТы. Структура ГОСТов. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.</p> <p>Понятие стандартизации в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.</p>
3.	ОПК-4 ПК-2 ПК-5 ПК-6	Качество социальных услуг и его оценка	<p><i>Качество социальных услуг и его оценка</i></p> <p>Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Принципы оценивания. Показатели качества. Качество как объект управления. Система оценки качества. Понятие качество социального обслуживания. Сертификация.</p> <p>Понятие «социальная услуга». Качество социальной услуги. Проблемы определения качества социальных услуг. Методология и методики оценки качества социальных услуг. Возможности повышения качества социальных услуг в различных учреждениях: опыт и проблемы.</p> <p><i>Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания</i></p> <p>Основные компоненты СМК учреждения. Принципы функционирования системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания. Миссия учреждения. Политика в области качества. Роль аудита в СМК.</p>
4.	ОПК-4 ПК-5 ПК-6	Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	<p><i>Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.</i></p> <p>Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Методы оценки эффективности деятельности учреждений социальной</p>

			защиты населения. SWOT-анализ. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки персонала социальных служб. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб. <i>Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг</i> Понятие и принципы независимой оценки. Нормативная база. Критерии и показатели. Процедура проведения независимой оценки. Использование результатов независимой оценки для повышения качества социального обслуживания населения.
--	--	--	---

### 3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
		1	2	3	4
1	Технология социальной работы		+	+	+
2	Управление в социальной работе	+	+	+	+

### 3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)			Л	ПЗ	ЛЗ	Сем	СРС	Всего часов
1	2			3	4	5	6	7	8
1	Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе			2				14	<b>16</b>
2	Стандартизация социального обслуживания			2	2			20	<b>24</b>
3	Качество социальных услуг и его оценка				4			24	<b>28</b>
4	Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб			2	2			32	<b>36</b>
	Вид промежуточной аттестации:	зачет	контактная работа (ПА)						<b>1</b>
			самостоятельная работа						<b>3</b>
	Итого:			<b>6</b>	<b>8</b>			<b>90</b>	<b>108</b>

### 3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)	
				5 сем.	6 сем.
1	2	3	4	5	6
1	1	Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе	История становления и развития квалиметрии. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Объект, предмет. Цели, задачи. Структура квалиметрии. Основные	2	

			<p>термины и понятия квалиметрии (объективное свидетельство, контроль, валидация, верификация, требования, свойства, размер, величина, измерение, оценивание и др.). Квалитология и квалиметрия.</p> <p>Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе. Основные признаки социальной квалиметрии как науки. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.</p>		
2	2	Стандартизация социального обслуживания	<p>Понятие «стандартизации». Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Стандарты ИСО, Национальные стандарты РФ. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.</p>	2	
3	4	Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг	<p>Понятие НОК. Порядок проведения НОК. Критерии и показатели НОК. Методы проведения НОК. Использование результатов НОК.</p>		2
Итого:				4	2

### 3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание практических (семинарских) занятий	Трудоемкость (час)	
				5 сем.	6 сем.
1	2	3	4	5	6
1	2	Стандартизация социального обслуживания	<p>Понятие стандартизации в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.</p>	2	
2	3	Качество соци-	Исходные понятия и термины, относящие-		

		альных услуг и его оценка	ся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Принципы оценивания. Показатели качества. Качество как объект управления. Система оценки качества. Понятие качество социального обслуживания. Сертификация. Понятие «социальная услуга». Качество социальной услуги. Проблемы определения качества социальных услуг. Методология и методики оценки качества социальных услуг. Возможности повышения качества социальных услуг в различных учреждениях: опыт и проблемы.		2
	3	Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания.	Основные компоненты СМК учреждения. Принципы функционирования системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания. Миссия учреждения. Политика в области качества. Роль аудита в СМК.		2
	4	Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	Понятие «эффективность социальной работы». Критерии и показатели эффективности социальной работы. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социальной защиты населения. SWOT-анализ, применение оценочных карт, факторный метод, анкетный опрос. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.		2
Итого:				2	6

### 3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1.	5	Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе.	Решение тестовых заданий	1
2.		Стандартизация социального обслуживания	Подготовка к практическому занятию Работа с нормативными актами в системе Консультант Плюс, сети Интернет. Решение тестовых заданий	5 1 1
3.		Качество социальных услуг и его оценка	Подготовка к практическим занятиям Решение тестовых заданий	10 1
4.		Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	Подготовка к практическому занятию Решение тестовых заданий	10 1

<b>ИТОГО часов в семестре:</b>			<b>30</b>	
5.	6	1. Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе. 2. Стандартизация социального обслуживания 3. Качество социальных услуг и его оценка. 4. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	Контрольная работа Подготовка к зачету	44 8
6.		Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	Составление конспекта по теме, вынесенной на самостоятельное изучение Решение ситуационной задачи	7 1
<b>ИТОГО часов в семестре:</b>			<b>60</b>	
<b>ИТОГО СРС:</b>			<b>90</b>	

### 3.7. Лабораторный практикум

Не предусмотрен учебным планом

### 3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

Курсовые работы не предусмотрены.

Учебным планом предусмотрено выполнение контрольных работ.

#### Примерные варианты контрольных работ

##### Вариант 1.

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг.

##### Задание 2. Составьте словарь терминов

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Требование		
Стандартизация		
Стандарт		
Метрология		
Оценка соответствия		

##### Задание 3. Решите тестовые задания

##### 1. Положение, содержащее критерии, которые должны быть выполнены:

- А) стандарт
- Б) требование
- В) оценка соответствия

##### 2. Выберите правильный порядок этапов механизма стандартизации:

- А) отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации – оптимизация

модели – стандартизация модели

Б) стандартизация модели - оптимизация модели - отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации

В) моделирование объекта стандартизации – отбор объектов стандартизации -оптимизация модели – стандартизация модели

**3. Кто из российских ученых предложил в начале 20 века новые способы обработки данных при количественной оценке качества продукции:**

- а) Вернадский
- б) Циолковский
- в) Флоренский

**4. ИСО – это:**

- А) Международная организация по стандартизации
- Б) Международная электротехническая комиссия
- В) Международный союз электросвязи

**5. Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждениях относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Согласно ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» специалист по социальной работе должен:**

- А) вести необходимую документацию на вверенном участке работы
- Б) поддерживать и укреплять психическое здоровье и психический комфорт клиентов учреждения
- В) способствовать установлению гуманных, нравственно здоровых отношений между клиентами учреждения
- Г) участвовать в работе по профилактике асоциального поведения, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, их социальной реабилитации и адаптации

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Данилова Т.Г. Эффективность управления качеством социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому // Работник социальной службы. – 2014. - №6. С. 24.

**Вариант 2.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Международные стандарты социальных услуг.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Подтверждение соответствия		
Регламент		
Качество		
Услуга		
Качество продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Стандартизация – это:**

- А) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства, работ и услуг
- Б) область знаний и вид деятельности, связанная с измерением

В) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения требований к продукции

**2. К принципам стандартизации не относится:**

А) добровольное применения стандартов

Б) применение международного стандарта как основы национального

В) доступность информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам

**3. Научная область, определяющая методы количественной оценки качества различных объектов:**

А) квалитология

Б) квалиметрия

В) кибернетика

**4. Качество жизни это:**

А) объект качества

Б) предмет качества

В) критерий качества

**5. Контроль качества услуг по прохождению диспансеризации относится к:**

А) контролю качества социально-медицинских услуг

Б) контролю качества социально-бытовых услуг

В) контролю качества социально-психологических услуг

Г) контролю качества социально-педагогических услуг

Д) контролю качества социально-экономических услуг

Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Расставьте в правильном порядке этапы механизма стандартизации:**

А) оптимизация модели

Б) стандартизация модели

В) отбор объектов стандартизации

Г) моделирование объекта стандартизации

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Куделин А.А., Гаврилова Н.Е. Оценка эффективности и качества труда специалиста по социальной работе, оказывающего социальные услуги семьям и детям в условиях нестационарного социального обслуживания // Работник социальной службы. – 2014. - № 3. С. 59.

**Вариант 3.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Методология и методика разработки государственных стандартов.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Оценка качества		
Верификация		
Менеджмент качества		
Стандарт услуги		
Требование		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства, работ и услуг:**

А) измерение качества

Б) установление регламентов

В) стандартизация

**2. Достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу) отражает принцип стандарти-**

защиты:

А) максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных сторон

Б) обеспечения условий для единообразного применения стандартов

В) системности

**3. Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в:**

А) второй половине 19 века

Б) 20-е гг. 20 века

В) 60-70 е. гг. 20 века

**4. Объектом качества не является:**

А) продукция

Б) процесс

В) организация

Г) стандарт

**5. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения относится к:**

А) контролю качества социально-медицинских услуг

Б) контролю качества социально-бытовых услуг

В) контролю качества социально-психологических услуг

Г) контролю качества социально-педагогических услуг

Д) контролю качества социально-экономических услуг

Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Расставьте в хронологическом порядке этапы разработки стандарта на продукцию (услугу):**

А) установление требований к качеству

Б) установление методов контроля характеристик

В) установление характеристик

Г) изучение потребности в стандартизируемом объекте

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Мадянова, М. А. Дом-интернат: как оценить качество услуги? [Текст] / М. А. Мадянова // Работник социальной службы : проф. науч.-практ. и метод. журн. - 2012. - N 9. - С. 17-21.

**Вариант 4.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Основные виды стандартов социальных услуг, из задачи и функции.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Показатель качества продукции		
Оценка качества		
Корректирующие действия		
Контроль		
Жизненный цикл продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Область знания и вид деятельности, связанная с измерениями:**

А) регламентация

Б) метрология

В) квалитология

**2. Исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта – это принцип стандартизации:**

А) четкость формулировок положений стандарта



- Б) эффективность стандартизации
- В) комплексность стандартизации
- Г) объективность проверки требований

**3. Предметом квалиметрии является:**

- А) любая система, выделенная для познания
- Б) оценка качества в количественном и качественном выражении
- В) оценка качества объектов социальной сферы

**4. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента:**

- А) товар
- Б) услуга
- В) продукция

**5. Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Соотнесите между собой термин и определение**

Квалитология	Наука о качестве
Квалиметрия	Область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
Метрология	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
Теория управления качеством	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Никитина, Е. В. Порядок и методы проведения контрольных мероприятий по проверке качества социальных услуг [Текст] / Е. В. Никитина // *Работник социальной службы : проф. науч.-практ. и метод. журн.* - 2012. - N 1. - С. 27-36.

**Вариант 5.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Квалиметрический подход в системе социальной защиты и социальной поддержки.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Объективное свидетельство		
Верификация		
Валидация		
Качество жизни		
Мера качества		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Степень соответствия присущих характеристик требованиям:**

- А) качество
- Б) требование
- В) регламентация

**2. Принцип эффективности стандартизации означает:**

- А) исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта
- Б) достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу)

- В) обязательность экономического и социального эффекта от применения стандарта  
 Г) установление и соблюдение единых правил применения стандартов всех категорий; единообразное оформление и сопоставимое содержание стандартов

**3. Модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок рассматривает:**

- А) специальная квалиметрия  
 Б) общая квалиметрия  
 В) предметная квалиметрия

**4. Совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной услуги, продукции установленным требованиям это:**

- А) контроль качества  
 Б) оценка качества  
 В) оценка соответствия стандарту

**5. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг  
 Б) контролю качества социально-бытовых услуг  
 В) контролю качества социально-психологических услуг  
 Г) контролю качества социально-педагогических услуг  
 Д) контролю качества социально-экономических услуг  
 Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Соотнесите наименование стандарта и его вид**

ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.	основополагающие стандарты
ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста.	стандарты на термины и определения
ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения	стандарты на методы контроля
ГОСТ Р 53063-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье	стандарты на услуги

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Парфенюк Л.П. Использование квалиметрического анализа в практике учреждения социального обслуживания // Работник социальной службы. – 2014 № 1. С. 46

**Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)**

**4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

- методические указания по выполнению контрольных работ,
- методические указания по изучению дисциплины.

**4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**4.2.1. Основная литература**

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг:	И.С. Романовичев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др.	М.: Дашков и К, 2013 2016	10	ЭБС Университетская библиотека он-лайн

	учебник для бакалавров				
--	------------------------	--	--	--	--

#### 4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Методологический инструментарий современного социального управления: учебно-практ. пособие.	Комаров Е. И.	М.: Дашков и К, 2016	3	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс].	Крысова, Е.В.	Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.	-	ЭБС Университетская библиотека он-лайн
3	Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие	Комаров Е.И. Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев	М.: Дашков и К, 2016.	-	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4	Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие [Электронный ресурс].	Анисимов, Э.А.	Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018.	-	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

#### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Интегральный каталог образовательных Интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов.
- <http://ecsosman.hse.ru> - Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент.
- <http://www.isras.ru/socis.html> Официальный портал журнала «Социологические исследования».
- <https://rosmintrud.ru> Сайт Минтруда России
- <http://www.socialkirov.ru> Сайт Министерства социального развития Кировской области.

#### 4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются:

Для осуществления образовательного процесса используются:

Программы тестового контроля Индиго для текущей и промежуточной аттестации по разделам дисциплины № 1-4.

Лекции-презентации по разделам № 1-2, 4.

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),

2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),

3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).

4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)

5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),

6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),

7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685B-MY\05\2018 (срок действия – 1 год),

8. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),

9. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016 г.

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.

2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».

3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.

4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.

5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>

7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

#### 4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

Наименование специализированных помещений	Номер кабинета, адрес	Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях
- учебные аудитории для проведения занятий лекционного	№ 305, 306 г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Столы и стулья ученические, компьютер, мультимедийный

типа		проектор, доска меловая, экран
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	№ 302, 303 г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Столы и стулья ученические
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	№ 302, 310 г. Киров, ул. К. Маркса,137 (1 корпус)	Столы и стулья ученические, компьютер с выходом в Интернет и ЭИОС университета (каб. 310)
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	№ 302,303,307,404 г. Киров, ул. К. Маркса, 137 (1 корпус)	Столы и стулья ученические, компьютеры с выходом в Интернет и ЭИОС университета (каб. 307, 404)
помещения для самостоятельной работы	№ 307, 404 г. Киров, ул. К. Маркса, 137 (1 корпус), читальный зал библиотеки г. Киров, ул. К. Маркса, 137 (1 корпус)	Столы и стулья ученические, компьютеры с выходом в Интернет и ЭИОС университета

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

## Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на формирование практических навыков по оценке качества социальных услуг.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При изучении учебной дисциплины (модуля) обучающимся необходимо освоить практические умения по применению нормативных документов, регламентирующих стандарты и качество социальных услуг и методов квалиметрического анализа.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины (модуля) в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении тем: «Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе», «Стандартизация социального обслуживания», «Независимая оценка качества условий оказания услуг». На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ

путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

#### **Практические занятия:**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области управления качеством социального обслуживания.

Практические занятия проводятся в виде практической работы в СПС КонсультантПлюс; собеседований, обсуждений, дискуссий в микрогруппах, решения ситуационных задач.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций и докладов.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- семинар традиционный по темам «Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб», «Качество социальных услуг и его оценка», «Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания»

- практикум работы в СПС КонсультантПлюс по теме «Стандартизация социального обслуживания»

#### **Самостоятельная работа:**

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» и включает подготовку к занятиям, написание контрольной работы, решение тестовых заданий и ситуационных задач, работу в правовых системах, конспектирование.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся (под контролем преподавателя) самостоятельно выполняют контрольную работу. Написание контрольной работы способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса в ходе занятий, решения типовых ситуационных задач, выполнения контрольной работы.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля, оценки практических умений, собеседования по контрольным вопросам.

Вопросы по дисциплине включены в государственную итоговую аттестацию выпускников.

### **Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

## **Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)**

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.
4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

**Приложение А к рабочей программе дисциплины (модуля)**

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)  
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа  
Профиль ОПОП - «Социальная работа»

**Раздел 1. Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе.**

**Тема 1.1: Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**

**Цель:** формирование и закрепление системы теоретических знаний о теоретико-методологических основах квалиметрии, истории ее становления, а также специфике социальной квалиметрии.

**Задачи:**

1. Повторение и закрепление изученного материала по теме.
2. Отработка навыков самостоятельной работы с учебной литературой.
3. Знакомство с различными видами квалиметрии.

**Обучающийся должен знать:**

- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.  
- Теоретико-методологические основы квалиметрии, историю квалиметрии.

**Обучающийся должен уметь:**

- Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.  
- Сравнить различные виды квалиметрий.

**Обучающийся должен владеть:**

- Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

**1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспекта лекции и рекомендуемой учебной литературы. Прочитайте главу 1 учебника «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров» / И.С. Романьчев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013. – стр. 7-20. Ответьте на вопросы в конце главы.**

**2) Ответить на вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение квалиметрии как науки. Из чего состоит ее предметная область?
2. Какие основные этапы прошла в своем развитии квалиметрия в России?
3. Перечислите принципы квалиметрии.
4. Дайте определение основным понятиям квалиметрии.
5. В чем специфика социальной квалиметрии?

**3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:**

1. Мониторинг — это...

- а) постоянное слежение, надзор, содержание под наблюдением, а также измерение или испытание через определенные интервалы времени, главным образом с целью регулирования и управления
- б) совокупность операций для установления значения величины
- в) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению
- г) средство испытаний, представляющие собой техническое устройство для воспроизведения условий испытаний

2. Научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов – это:

- а) система менеджмента качества



- б) квалиметрия  
 в) кибернетика  
 г) социология
3. Что является объектом квалиметрии:  
 а) эффективность деятельности  
 б) структура социального объекта  
 в) оценка качества
4. Особенностью экспертной квалиметрии является:  
 а) высокая степень формализованности оценки  
 б) оценка изменений показателей качества  
 в) ориентация на человека как непосредственного измерителя качества
5. Степень соответствия присущих характеристик требованиям:  
 а) качество  
 б) требование  
 в) регламентация
6. Объектом качества не является:  
 а) продукция  
 б) процесс  
 в) организация  
 г) стандарт
7. Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в:  
 А) второй половине 19 века  
 Б) 20-е г.г. 20 века  
 В) 60-70 е. г.г. 20 века
8. Предметом квалиметрии является:  
 А) любая система, выделенная для познания  
 Б) оценка качества в количественном и качественном выражении  
 В) оценка качества объектов социальной сферы
9. Модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок рассматривает:  
 А) специальная квалиметрия  
 Б) общая квалиметрия  
 В) предметная квалиметрия
10. К специальным квалиметриям не относится:  
 А) экспертная квалиметрия  
 Б) вероятностно – статистическая квалиметрия  
 В) предметная квалиметрия  
 Г) индексная квалиметрия

**Эталоны ответов: 1-а, 2-б, 3-в, 4-в, 5-а, 6-г, 7-в, 8-б, 9-а, 10-в.**

**4) Заполнить таблицу:**

Вид квалиметрии	Определение, особенности

**5) Выполнить контрольную работу**

Задание к контрольной работе представлено в приложении Б.

**6) Подготовиться к зачету.**

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
3. Специальные квалиметрии.

**Рекомендуемая литература:**

**Основная:**

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

**Дополнительная:**

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

2. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018.

## **Раздел 2: Стандартизация социального обслуживания**

### **Тема 2.1. Стандартизация социального обслуживания**

**Цель:** Способствовать формированию знаний о системе действующих стандартов социального обслуживания населения в РФ.

#### **Задачи:**

1. Рассмотреть основные стандарты социального обслуживания.
2. Познакомиться со структурой стандартов.
3. Изучить возможности стандартизации в процессе повышения качества социальных услуг.

#### **Обучающийся должен знать:**

- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Сохранение национальных стандартов социальных услуг.

- Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Методы контроля качества социальных услуг.

- Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных.

- Основные ГОСТы в сфере социального обслуживания населения; структуру ГОСТов.

#### **Обучающийся должен уметь:**

- Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.

- Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

- Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.

- Находить необходимые документы в справочно-правовой системе. Работать с текстом ГОСТа, находить необходимую информацию. Применять ГОСТы в решении профессиональных задач.

#### **Обучающийся должен владеть:**

- Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

- Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности.

- Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг.

- Навыками работы в справочно-правовой системе Консультант Плюс. Навыками применения норма стандартов в практике социальной работы.

### **Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

#### **Практическая работа.**

#### **Работа в справочно-правовой системе. Выполнение заданий.**

Студенты работают индивидуально за компьютерами. Группа делится на 2 варианта. Каждый студент получает задание своего варианта. Первое задание – одинаковое у всех студентов:

Зайдите в программу Консультант Плюс.

В строке Быстрый поиск наберите «ГОСТ социальное обслуживание». Выведенный список будет содержать 24 ГОСТа.

Изучив тексты ГОСТов. Заполните таблицу

Наименование стандарта	Дата утверждения	Краткая характеристика (вид стандарта, цель, объект стандартизации, социальная роль)

Второе задание для первого варианта:

Используя стандарт "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье. ГОСТ Р 53063-2008" составить перечень критериев для проверки эффективности деятельности Центра социальной помощи семье и детям.

Второе задание для второго варианта:

Решите задачу: «В кризисный центр для женщин обратилась гражданка П. с двумя детьми с просьбой оказать им помощь в предоставлении временного жилья, питания и социально-психологической помощи и защиты от действий супруга, который избил жену и выгнал ее с детьми из дома. Используя ГОСТ Р 52886-2007 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам" составьте перечень услуг, которые могут предоставлены данной клиентке в учреждении социального обслуживания».

После завершения работы отчитайтесь преподавателю о выполнении вторых заданий. Первое задание проверяется перед зачетом.

### **Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

**1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспекта лекции и рекомендуемой учебной литературы.**

#### **2) Ответить на вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятиям стандарт, стандартизация.
2. Что может являться объектом стандартизации?
3. В чем сущность стандартизации социального обслуживания?
4. Опишите систему стандартов ИСО.
5. Дайте характеристику системе национальных стандартов РФ.

#### **3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:**

1. Стандарт (в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании») представляет собой...
  - а) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
  - б) документ, который принят международным договором Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования
  - в) документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей
  - г) документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг
2. Стандартизация (в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании») представляет собой...
  - а) правовое регулирование отношений в области оценки соответствия и установления, применения и исполнения обязательных и добровольных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации
  - б) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг
  - в) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
  - г) форму осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
3. Процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству социальных услуг – это:
  - а) социальная квалиметрия
  - б) стандартизация социального обслуживания
  - в) мониторинг
  - г) сертификация
4. Государственные стандарты социального обслуживания не содержат:
  - а) перечень категорий клиентов
  - б) требования к сроку оказания услуги

- в) описание результата услуги  
 г) штатное расписание учреждения социального обслуживания
5. Объект стандартизации:  
 А) продукция, работа, процессы, услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации  
 Б) все, что производится на промышленных предприятиях  
 В) товары и услуги, которыми пользуются потребители
6. Выберите правильный порядок этапов механизма стандартизации:  
 А) отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации – оптимизация модели – стандартизация модели  
 Б) стандартизация модели - оптимизация модели - отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации  
 В) моделирование объекта стандартизации – отбор объектов стандартизации -оптимизация модели – стандартизация модели
7. В России существуют следующие системы стандартизации:  
 А) национальная и локальная  
 Б) федеральная и региональная  
 В) общая и отраслевая
8. Согласно ФЗ о техническом регулировании к документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относится (выберите 3 варианта ответа):  
 А) национальные стандарты  
 Б) административные регламенты  
 В) стандарты организаций  
 Г) своды правил  
 Д) критерии эффективности и качества
9. Цель стандартизации:  
 А) разработка и реализация комплекса мер, обеспечивающих баланс между безопасностью продукции и ее свободным перемещением к потребителям  
 Б) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества и безопасности продукции, процессов и услуг  
 В) удостоверение соответствия продукции, работ и услуг техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров
10. К принципам стандартизации не относится:  
 А) добровольное применения стандартов  
 Б) применение международного стандарта как основы национального  
 В) доступность информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам
11. Достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу) отражает принцип стандартизации:  
 А) максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных сторон  
 Б) обеспечения условий для единообразного применения стандартов  
 В) системности
12. Установление и соблюдение единых правил применения стандартов всех категорий; единообразное оформление и сопоставимое содержание стандартов отражает принцип стандартизации:  
 А) обеспечение условий для единообразного применения стандартов  
 Б) установление стандартов, которые противоречат техническим регламентам  
 В) системность  
 Г) динамичность и опережающее развитие
13. Принцип максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных сторон означает:  
 А) исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта  
 Б) достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу)  
 В) основные свойства объекта стандартизации, установленные ГОСТом, должны иметь возможность быть объективно проверенными
14. Принцип обеспечения условий для единообразного применения стандартов означает:  
 А) исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта  
 Б) достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу)  
 В) основные свойства объекта стандартизации, установленные ГОСТом, должны иметь возможность быть объективно проверенными  
 Г) установление и соблюдение единых правил применения стандартов всех категорий; единообраз-

ное оформление и сопоставимое содержание стандартов

15. Согласно ГОСТа Р 1.0 установлены следующие виды стандартов. Выберите 2 варианта ответа:

- А) стандарты на услуги
- Б) стандарты на методы контроля
- В) стандарты на требования к персоналу
- Г) стандарты на документацию

**Эталоны ответов: 1-г, 2-б, 3-б, 4-б, 5-а, 6-а, 7-а, 8-а,в,г, 9-б, 10-в, 11-а, 12-а, 13-б, 14-г, 15-а,б.**

#### 4) Подготовиться к практическому занятию.

Основные вопросы для подготовки к занятию:

1. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
2. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
3. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

Задание:

- 1) прочитать главу 2 учебника - Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013. стр. 22-32. Ответить на контрольные вопросы в конце главы.
- 2) просмотреть материал учебной практики по заданию «Работа в справочно-правовой системе Консультант Плюс. Знакомство с нормативными актами, регулирующими организацию деятельности социальных служб». Вспомнить, какие ГОСТы, регламентирующие социальное обслуживание населения вы изучили в ходе учебной практики.

#### 5) Работа в СПС КонсультантПлюс

Завершить работу над таблицей, начатую на семинарском занятии. Представить заполненную таблицу на зачет.

Наименование стандарта	Дата утверждения	Краткая характеристика (вид стандарта, цель, объект стандартизации, социальная роль)

#### 5) Выполнить контрольную работу

Задание к контрольной работе представлено в приложении Б.

#### 6) Подготовиться к зачету.

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

#### Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

Дополнительная:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

2. Комаров Е. И. Методологический инструментарий современного социального управления: учебно-практ. пособие. М.: Дашков и К, 2016

### Раздел 3: Качество социальных услуг и его оценка

#### Тема 3.1. Качество социальных услуг и его оценка

**Цель:** Способствовать формированию знаний о качестве как объекте управления, методике оценки качества социальных услуг, процедуры сертификации.

**Задачи:**

1. Рассмотреть основные понятия, относящиеся к категории качество и его оцениванию.
2. Познакомиться с системой оценки качества.
3. Рассмотреть методологию и методики оценки качества социальных услуг.

#### Обучающийся должен знать:

- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспе-

чения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Содержание национальных стандартов социальных услуг.

- Критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг

- Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Методы контроля качества социальных услуг.

- Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных.

- Понятие качество, качество социальных услуг, критерии и методы оценки качества.

**Обучающийся должен уметь:**

- Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.

- Оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.

- Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

- Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.

- Определять показатели качества, пути повышения качества.

**Обучающийся должен владеть:**

- Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

- Способностью самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.

- Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности.

- Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг.

- Способностью выбирать и применять методы оценки качества социальных услуг; способностью определять пути повышения качества социальных услуг.

**Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**1. Ответить на вопросы по теме занятия**

**Контрольные вопросы:**

1. Что вы понимаете под термином «качество»?
2. Что изучает квалиметрия?
3. В чем специфика социальной квалиметрии?

**2. Доклады студентов и их обсуждение**

**Тематика докладов:**

1. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Методология определения и оценивания качеств. Принципы оценивания. Показатели качества.
3. Качество как объект управления. Система оценки качества. Понятие качество социального обслуживания.
4. Понятие «социальная услуга». Качество социальной услуги. Проблемы определения качества социальных услуг.
5. Методология и методики оценки качества социальных услуг. Возможности повышения качества социальных услуг в различных учреждениях: опыт и проблемы.

На каждое сообщение отводится до 8 минут, после доклада следует обсуждение основных вопросов.

**Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

**1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием записей семинарского занятия и рекомендуемой учебной литературы.**

Прочитайте главу 3 и 4 учебника - Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация со-

циальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013. стр. 33-83. Ответить на контрольные вопросы в конце главы.

**2) Ответить на вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию «качество».
2. Что понимается под результативностью? Чем она отличается от эффективности?
3. Что такое качество социального обслуживания?
4. Что понимается под «социальной услугой»?
5. Как можно определить качество социальной услуги.

**3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:**

1. Определите 2 параметра результативности социальной услуги:
  - а) степень решения материальных проблем клиента
  - б) степень улучшения эмоционального состояния клиента
  - в) удовлетворенность специалиста проделанной работой
  - г) общественное мнение о деятельности социальных служб
2. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента:
  - а) товар
  - б) услуга
  - в) продукция
3. Качество жизни это:
  - а) объект качества
  - б) предмет качества
  - в) критерий качества
4. Объектом качества не является:
  - а) продукция
  - б) процесс
  - в) организация
  - г) стандарт
5. Совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной услуги, продукции установленным требованиям это:
  - а) контроль качества
  - б) оценка качества
  - в) оценка соответствия стандарту
6. Требования к качеству продукции, услуги устанавливаются в:
  - а) федеральных законах
  - б) постановлениях правительства
  - в) технических регламентах, стандартах
7. Процедура контроля качества не включает в себя:
  - а) измерение
  - б) анализ
  - в) испытания
  - г) согласование
8. Совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или адаптацию – это:
  - а) качество социальной услуги
  - б) стандарт социальной услуги
  - в) регламент оказания социальной услуги
9. К параметрам результативности социальной услуги не относится:
  - а) степень решения проблем клиента
  - б) ступень улучшения эмоционального состояния клиента
  - в) снижение параметров социального функционирования клиента
10. Степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат – это:
  - а) результативность услуги
  - б) качество услуги
  - в) эффективность услуги

**Эталоны ответов: 1-а,б, 2-б, 3-а, 4-г, 5-б, 6-в, 7-г, 8-а, 9-в, 10-в.**

#### 4) Подготовиться к практическому занятию

Основные вопросы:

1. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Методология определения и оценивания качеств. Принципы оценивания. Показатели качества.
3. Качество как объект управления. Система оценки качества. Понятие качество социального обслуживания.
4. Понятие «социальная услуга». Качество социальной услуги. Проблемы определения качества социальных услуг.
5. Методология и методики оценки качества социальных услуг. Возможности повышения качества социальных услуг в различных учреждениях: опыт и проблемы.

*Подготовить доклады по данным вопросам.*

#### 5) Выполнить контрольную работу

Задание к контрольной работе представлено в приложении Б.

#### 6) Подготовиться к зачету.

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Понятия «качество», «эффективность», «результативность».
2. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
3. Система качества социального учреждения.
4. Направления контроля качества социальных услуг.
5. Контроль качества социально-бытовых услуг.
6. Контроль качества социально-медицинских услуг.
7. Контроль качества социально-психологических услуг.
8. Контроль качества социально-педагогических услуг.
9. Контроль качества социально-экономических услуг.
10. Контроль качества социально-правовых услуг.

#### Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

Дополнительная:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

2. Комаров Е. И. Методологический инструментарий современного социального управления: учебно-практ. пособие. М.: Дашков и К, 2016.

3. Комаров Е.И., Стрельникова Н.Н., Малофеев И.В. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс]: учебно-практ. Пособие. М.: Дашков и К, 2016.

#### Тема 3.2. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания

**Цель:** Способствовать формированию знаний об основных компонентах и принципах функционирования системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания

##### Задачи:

1. Рассмотреть основные компоненты системы менеджмента качества.
2. Познакомиться с принципами функционирования системы менеджмента качества.
3. Изучить методику проведения аудита учреждения на соответствие требованиям СМК.

##### Обучающийся должен знать:

- Критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг

- Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Методы контроля качества социальных услуг.

- Основные понятия, принципы и требования СМК согласно стандартов ИСО.

##### Обучающийся должен уметь:

- Оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.

- Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

- Описывать элементы СМК. Определять цели в области качества учреждения.



### **Обучающийся должен владеть:**

- Способностью самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.
- Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности.
- Способностью формулировать миссию и политику в области качества учреждения социального обслуживания.

### **Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

#### **1. Беседа по основным вопросам темы (к занятию студенты готовятся заранее по представленному плану):**

- Дайте характеристику основным терминам, используемым в СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- Опишите основное содержание ГОСТ ИСО 9001—2011:

- 1) Структура стандарта.
- 2) Цель разработки стандарта.
- 3) Какую роль играет документация в СМК?
- 4) Каково место потребителя в СМК?
- 5) Какова роль руководства организации в СМК?

- Расскажите основные требования к проведению аудита организации согласно ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

- 1) Опишите алгоритм проведения аудита СМК.
- 2) Какие методы оценки могут быть использованы в процессе аудита?
- 3) Какова роль аудитов в развитии СМК организации?

#### **2. Групповая работа.**

Разделитесь на 2 группы. Первая группа должна сформулировать Миссию комплексного центра социального обслуживания населения в области качества. Вторая группа - политику в области качества комплексного центра социального обслуживания населения. Используйте в качестве образца миссию и политику в области качества Кировской ГМА.

Представьте результат своей работы.

### **Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

#### **1) Подготовка к практическому занятию. Самостоятельно изучить данную тему с использованием рекомендуемой учебной литературы и нормативных актов. Составить конспект.**

Основные вопросы, по которым необходимо найти информацию:

1. Основные компоненты СМК учреждения.
2. Принципы функционирования системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
3. Миссия учреждения. Политика в области качества.
4. Роль аудита в СМК.

Для составления конспекта выполните следующие задания:

1. Прочитайте главу 6 учебника - Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013. стр. 119-166

2. Изучить ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // <http://protect.gost.ru>.

Познакомьтесь с основными терминами, используемыми в СМК.

3. Изучить ГОСТ ИСО 9001—2011 // <http://protect.gost.ru>

Подготовиться к обсуждению вопросов:

- 6) Структура стандарта.
- 7) Цель разработки стандарта.
- 8) Какую роль играет документация в СМК?
- 9) Каково место потребителя в СМК?
- 10) Какова роль руководства организации в СМК?

4. Изучить ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» // [http://1cert.ru/files/doc/standart/GOST\\_R\\_ISO\\_19011-2012.pdf](http://1cert.ru/files/doc/standart/GOST_R_ISO_19011-2012.pdf)

Подготовиться к обсуждению вопросов:

- 4) Опишите алгоритм проведения аудита СМК.
- 5) Какие методы оценки могут быть использованы в процессе аудита?

б) Какова роль аудитов в развитии СМК организации?

**2) Ответить на вопросы для самоконтроля:**

- Что включает в себя руководство по качеству учреждения?
- Каков порядок проведения аудита СМК?
- В чем смысл внедрения СМК в деятельность учреждения социального обслуживания?
- Какую роль играет потребитель в системе менеджмента качества?

**3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:**

1. Изучение достигнутых результатов, а также всего спектра действий и решений, посредством которых они были достигнуты, с последующей оценкой возможностей совершенствования внутриорганизационного управления – это:

- а) оценка качества
- б) социальный аудит
- в) мониторинг
- г) проверка

2. ИСО – это:

- а) Международная организация по стандартизации
- б) Международная электротехническая комиссия
- в) Международный союз электросвязи

3. Внедрение системы менеджмента качества в работу учреждений социального обслуживания населения основывается на стандарте:

а) ГОСТ ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»

б) ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание. Система качества учреждения социального обслуживания»

в) ГОСТ Р 52614.2.-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ ISO 9001-2001 в сфере образования.

4. Соответствие системы менеджмента организации требованиям стандартов ИСО подтверждается:

- а) договором
- б) сертификатом соответствия
- в) лицензией
- г) дипломом

5. В основе системы менеджмента качества лежит:

- а) процедурный подход
- б) процессный подход
- в) дисциплинарный подход

**Эталоны ответов: 1-а, 2-а, 3-а, 4-б, 5-б.**

**4) Сформулируйте миссию и политику в области качества, а также цели в области качества на текущий год для учреждения, в котором вы работаете.**

**5) Выполнить контрольную работу**

Задание к контрольной работе представлено в приложении Б.

**6) Подготовиться к зачету.**

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Назовите основные компоненты СМК учреждения.
2. Принципы функционирования системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
3. Миссия учреждения. Политика в области качества.
4. Порядок проведения аудита в СМК.

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

Дополнительная:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

2. Комаров Е. И. Методологический инструментарий современного социального управления: учеб-

но-практ. пособие. М.: Дашков и К, 2016.

3. Комаров Е.И., Стрельникова Н.Н., Малофеев И.В. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс]: учебно-практ. Пособие. М.: Дашков и К, 2016.

#### **Раздел 4: Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб**

##### **Тема 4.1. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.**

**Цель:** Способствовать формированию знаний о критериях и показателях эффективности в социальной работе и методах ее оценки

###### **Задачи:**

1. Рассмотреть понятие и критерии эффективности социальной работы.
2. Познакомиться с методами оценки качества и эффективности деятельности соц. служб.
3. Изучить возможности применения различных методов контроля и оценки качества.

###### **Обучающийся должен знать:**

- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Сохранение национальных стандартов социальных услуг.

- Критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг

- Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Методы контроля качества социальных услуг.

- Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных.

- Понятие «эффективность социальной работы». Критерии и показатели эффективности социальной работы. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социальной защиты населения. SWOT-анализ, применение оценочных карт, факторный метод, анкетный опрос.

###### **Обучающийся должен уметь:**

- Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.

- Оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.

- Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

- Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.

- Выделять критерии оценки эффективности деятельности социальных учреждений. Выбирать методы оценки эффективности деятельности учреждений социальной сферы.

###### **Обучающийся должен владеть:**

- Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

- Способностью самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.

- Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности.

- Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг.

- Способностью применять методы оценки эффективности учреждений социального обслуживания населения.

#### **Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

##### **1. Ответить на вопросы по теме занятия**

###### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое качество социальной услуги?
2. Что является объектом качества в учреждениях социального обслуживания?
3. На какие документы мы опираемся в процессе обеспечения качества социальных услуг?

4. Кто является ответственным за качество услуг в учреждении социального обслуживания?

## 2. Доклады студентов и их обсуждение

### Тематика докладов:

1. Понятие «эффективность социальной работы». Критерии и показатели эффективности социальной работы.
2. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социальной защиты населения. SWOT-анализ, применение оценочных карт, факторный метод, анкетный опрос.
3. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

На каждое сообщение отводится до 12 минут, после доклада следует обсуждение основных вопросов.

Обратите внимание на различные методы оценки эффективности.

### Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

#### 1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием записей семинарского занятия и рекомендуемой учебной литературы

Прочитайте главу 3 и 5 учебника - Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013. стр. 33-53, 84-118. Ответьте на вопросы в конце главы.

#### 2) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

1. Совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной услуги, продукции установленным требованиям это:

- а) контроль качества
- б) оценка качества
- в) оценка соответствия стандарту

2. К этапам оценки эффективности социальной работы не относится:

- а) составление программы оценки эффективности
- б) разработка системы критериев и показателей
- в) моделирование объекта стандартизации
- г) проведение аналитической работы

3. Завершающими этапами оценки эффективности социальной работы являются:

- а) разработка рекомендаций и их внедрение в практику социальных служб
- б) обучение персонала навыкам оценки эффективности
- в) определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности

4. Выбор методик анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения должен основываться на принципах. Выберите 2 варианта ответа:

- а) доступности для пользователя
- б) практической полезности
- в) ориентации на задачи стратегического развития
- г) анонимности ответов

5. Оценочно-аналитический метод, который основан на сборе оценочной информации о силах, слабостях, возможностях и угрозах организации называется:

- а) факторный анализ
- б) SWOT-анализ
- в) стратегический анализ
- г) мониторинг

6. При оценке отдельных направлений деятельности социального учреждения может использоваться:

- а) дневник наблюдений
- б) матрица оценки
- в) анкета, бланк интервью
- г) карта оценки

7. Одним из способов повышения эффективности деятельности учреждений социального обслуживания является:

- а) изучение и освоение передового опыта
- б) выборочный опрос сотрудников
- в) кейс-метод

8. Метод, основанный на сравнении своего социального учреждения с другим учреждением анало-

гичного профиля, обладающим передовым опытом в каком-либо направлении своей деятельности, для заимствования и внедрения инноваций называется:

- а) SWOT-анализ
- б) сравнительно-аналитический
- в) САФ-модель
- г) бенчмаркинг

9. Метод, основанный на извлечении конкретной проблемы из конкретной практики и представлении ее в виде устного описания, текста или с помощью разыгрывания ролей, используемый с целью обучения новых работников или повышения эффективности деятельности опытных сотрудников учреждения:

- а) метод «три М»
- б) кейс-метод
- в) ролевая игра
- г) производственное совещание

10. Традиционный метод сбора оценочной информации об эффективности работы учреждения в целом, его подразделений, качестве услуг, работе персонала, позволяющий получить оценки как в описательном, так и количественном виде:

- а) рейтинг
- б) фокус-группа
- в) социометрия
- г) анкетный опрос

**Эталоны ответов: 1-б, 2-в, 3-а, 4-а,б, 5-б, 6-г, 7-а, 8-г, 9-б, 10-г.**

### **3) Подготовиться к практическому занятию:**

#### **Подготовить доклады по следующим вопросам:**

1. Понятие «эффективность социальной работы». Критерии и показатели эффективности социальной работы.
2. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социальной защиты населения. SWOT-анализ, применение оценочных карт, факторный метод, анкетный опрос.
3. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

#### **4) Решить ситуационные задачи.**

1) Сформулируйте примерный список критериев эффективности услуг социальной защиты:

- Устройство детей на семейные формы воспитания
- Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов
- Реабилитация и адаптация инвалидов

Отразите следующие вопросы:

- 1) Возможные результаты
- 2) Источник информации для оценки результатов
- 3) Критерии эффективности.

2) Сформулируйте вопросы для проведения оценочного исследования эффективности социальной услуги: «Социально-психологическая реабилитация семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации». В качестве параметров оценки могут выделяться, в том числе, результативность программы, эффективность организации выполнения программы, социально-экономический эффект, оказываемый программой на решение социальных задач, соответствие программы интересам целевых групп населения.

### **5) Выполнить контрольную работу**

Задание к контрольной работе представлено в приложении Б.

### **6) Подготовиться к зачету.**

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
2. Требования к формированию оценки качества и эффективности социальных услуг.
3. Критерии и методы оценки деятельности работника социальной службы.
4. Принципы выбора методов оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
5. SWOT-анализ как метод оценки эффективности деятельности учреждения.
6. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
7. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.

### **Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

Дополнительная:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

2. Комаров Е. И. Методологический инструментарий современного социального управления: учебно-практ. пособие. М.: Дашков и К, 2016.

3. Комаров Е.И., Стрельникова Н.Н., Малофеев И.В. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие. - М.: Дашков и К, 2016.

### **Тема 4.2. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг**

**Цель:** познакомить с системой независимой оценки качества (НОК) условий оказания социальных услуг

**Задачи:**

1. Рассмотреть историю развития системы НОК.

2. Изучить нормативную базу НОК.

3. Познакомить с критериями, показателями и методами проведения НОК.

**Обучающийся должен знать:**

- Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Методы контроля качества социальных услуг.

- Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных.

**Обучающийся должен уметь:**

- Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

- Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.

**Обучающийся должен владеть:**

- Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности.

- Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг.

### **Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:**

*Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:*

**1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием рекомендуемого списка нормативных актов.**

1. Понятие НОК.

2. Порядок проведения НОК.

3. Критерии и показатели НОК.

4. Методы проведения НОК.

5. Использование результатов НОК.

**2) Подготовиться к зачету.**

На зачет по данному разделу вынесены следующие вопросы:

1. Правовые и организационные основы НОК.

2. Критерии и показатели НОК. Порядок проведения НОК.

3. Роль НОК в повышении качества социального обслуживания.

### **Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2013.

Дополнительная:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. [Электронный ресурс]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

**Нормативные акты:**

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н),

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

**Кафедра социальной работы**

**Приложение Б к рабочей программе дисциплины (модуля)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине (модулю)**

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

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа  
Профиль ОПОП - «Социальная работа»

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИД ОПК 4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Способностью самостоятельно использовать требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы	<i>Раздел 1.</i> Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка	<i>5-6 семестр</i>



					качества деятельности персонала социальных служб	
	ИД ОПК 4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Умеет применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Навыками самостоятельного применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	<i>Раздел 1.</i> Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	5-6 семестр
ПК-2 Способен определять технологии, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, необходимый объем услуг, сроки реализации индивидуальной программы	ИД ПК 2.4 Определяет необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки, устанавливает сроки и	Стандарты социальных услуг	Применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности	Навыками применения стандартов социальных услуг	<i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка	5-6 семестр

получения социальных услуг	периодичность предоставления социальных услуг					
ПК-6 Способен осуществлять оценку и контроль качества и эффективности социальных услуг и мер социальной поддержки	ИД ПК 6.1 Выявляет и измеряет показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки	Основы контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации Методы контроля качества социальных услуг.	Выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Способностью эффективно применять методы оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации в профессиональной деятельности	<i>Раздел 1.</i> Квалитметрия как наука. Социальная квалитметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	5-6 семестр
	ИД ПК 6.2 Оценивает качество социального обслуживания	Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалитметрии и стандарти-	Оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	Приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной	<i>Раздел 1.</i> Квалитметрия как наука. Социальная квалитметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i>	5-6 семестр

		зации Содержание национальных стандартов социальных услуг.		помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	
	ИД ПК 6.3 Выявляет и измеряет показатели эффективности социального обслуживания	Критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Способностью измерять эффективность социального обслуживания на основе выбранных показателей	<i>Раздел 1.</i> Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	<i>5-6 семестр</i>

	ИД ПК 6.4 Оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки	Методы оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.	Способностью самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.	<i>Раздел 1.</i> Квалиметрия как наука. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе <i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	5-6 семестр
ПК-5 Способен использовать законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней в сфере оказания социальных услуг и мер социальной поддержки	ИД ПК 5.1 Организует оказание социальных услуг и социальной поддержки гражданам на основе действующих федеральных и региональных законодательных и нормативных правовых актов	Основные законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней, регламентирующие социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг	Оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг	Необходимыми навыками для использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг	<i>Раздел 2.</i> Стандартизация социального обслуживания <i>Раздел 3.</i> Качество социальных услуг и его оценка <i>Раздел 4.</i> Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Контроль и	5-6 семестр

					проверка качества деятельности персонала социальных служб	
--	--	--	--	--	---	--

**2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
<b>ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>						
<b>ИД ОПК 4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>						
Знать	Не знает требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Не в полном объеме знает требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает существенные ошибки	Знает требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает ошибки	Знает требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Не умеет применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Частично освоено умение применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Правильно использует умение применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает ошибки	Самостоятельно использует умение применять с целью оценки эффективности требования к качеству методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Не способен самостоятельно использовать требования к качеству методов и	Не полностью способен самостоятельно использовать требования к каче-	Отчасти способен самостоятельно использовать требования к качеству	Способен самостоятельно использовать требования к	Контрольная работа	Тест, ситуационные зада-

	приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы	ству методов и приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы	методов и приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы	качеству методов и приемов профессиональной деятельности работы при оценке эффективности социальной работы		чи, контрольные вопросы для собеседования
<b>ИД ОПК 4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>						
Знать	Не знает методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Не в полном объеме знает методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает существенные ошибки	Знает методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает ошибки	Знает методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Не умеет применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Частично освоено умение применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Умеет применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы, допускает ошибки	Самостоятельно применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Не владеет навыками самостоятельного применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Не полностью владеет навыками самостоятельного применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Способен самостоятельно (или в группе специалистов) применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Владеет способностью самостоятельно применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
<b>ПК-2 Способен определять технологии, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, необходимый объем услуг, сроки реализации индивидуальной программы получения социальных услуг</b>						

<b>ИД ПК 2.4 Определяет необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки, устанавливает сроки и периодичность предоставления социальных услуг</b>						
Знать	Не знает стандарты социальных услуг	Не в полном объеме знает стандарты социальных услуг, допускает существенные ошибки	Знает стандарты социальных услуг, допускает ошибки	Знает стандарты социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Не умеет применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности	Частично освоено умение применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности	Умеет применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности, допускает ошибки	Самостоятельно умеет применять стандарты социальных услуг в профессиональной деятельности	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Не владеет навыками применения стандартов социальных услуг	Не полностью владеет навыками применения стандартов социальных услуг	Способен применять стандарты социальных услуг, допускает ошибки	Владеет способностью применять стандарты социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
<b>ПК-6 Способен осуществлять оценку и контроль качества и эффективности социальных услуг и мер социальной поддержки</b>						
<b>ИД ПК 6.1 Выявляет и измеряет показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки</b>						
Знать	Фрагментарные знания основ контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Общие, но не структурированные знания основ контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ контроля качества предоставления социальных услуг	Сформированные систематические знания основ контроля качества предоставления социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы

	щи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Методов контроля качества социальных услуг.	циальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Методов контроля качества социальных услуг.	услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Методов контроля качества социальных услуг.	услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Методов контроля качества социальных услуг.		вопросы для собеседования
Уметь	Частично освоенное умение выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Сформированное умение выбирать оптимальные методы контроля качества в соответствии с видом социальных услуг и категорией клиентов. Использовать современные методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Фрагментарное применение методов оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации в	В целом успешное, но не систематическое применение методов оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение методов оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе до-	Успешное и систематическое применение методов оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на ос-	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собе-



	профессиональной деятельности	стандартизации в профессиональной деятельности	стижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности	новые достижений современной квалиметрии и стандартизации в профессиональной деятельности		седования
<b>ИД ПК 6.2 Оценивает качество социального обслуживания</b>						
Знать	Фрагментарные знания основ стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Содержания национальных стандартов социальных услуг.	Общие, но не структурированные знания основ стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Содержания национальных стандартов социальных услуг.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Содержания национальных стандартов социальных услуг.	Сформированные систематические знания основ стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации Содержания национальных стандартов социальных услуг.	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Частично освоенное умение оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	Сформированное умение оценивать качество предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи в соответствии с национальными стандартами.	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Фрагментарное применение приемов и методов	В целом успешное, но не систематическое при-	В целом успешное, но содержащее	Успешное и систематическое при-	Контрольная	Тест, ситуацион-

	стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	менение приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	отдельные пробелы примененные приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	менение приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; применения национальных стандартов для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	работа	ные задачи, контрольные вопросы для собеседования
--	---	---	---	---	--------	---

**ИД ПК 6.3 Выявляет и измеряет показатели эффективности социального обслуживания**

Знать	Фрагментарные знания критериев и показателей эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Общие, но не структурированные знания критериев и показателей эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания критериев и показателей эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Сформированные систематические знания критериев и показателей эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Частично освоенное умение применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Сформированное умение применять критерии и показатели эффективности технологий социальной защиты граждан, качества социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Фрагментарное применение навыков измере-	В целом успешное, но не систематическое при-	В целом успешное, но содержащее	Успешное и систематическое при-	Контрольная	Тест, ситуацион-

	ния эффективности социального обслуживания на основе выбранных показателей	менение навыков измерения эффективности социального обслуживания на основе выбранных показателей	отдельные пробелы применение навыков измерения эффективности социального обслуживания на основе выбранных показателей	менение навыков измерения эффективности социального обслуживания на основе выбранных показателей	работа	ные задачи, контрольные вопросы для собеседования
<b>ИД ПК 6.4 Оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</b>						
Знать	Фрагментарные знания методов оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Общие, но не структурированные знания методов оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания методов оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Сформированные систематические знания методов оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Частично освоенное умение оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания	Сформированное умение оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Фрагментарное применение навыков самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг.	Успешное и систематическое применение навыков самостоятельно (или в группе специалистов) оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования

				ства соци- альных услуг.		
<b>ПК-5 Способен использовать законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней в сфере оказания социальных услуг и мер социальной поддержки</b>						
<b>ИД ПК 5.1 Организует оказание социальных услуг и социальной поддержки гражданам на основе действующих федеральных и региональных законодательных и нормативных правовых актов</b>						
Знать	Фрагментарные знания основных законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг	Общие, но не структурированные знания основных законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг.	Сформированные систематические знания основных законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней, регламентирующих социальную работу с определенными категориями населения, предоставление социальных услуг	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Уметь	Частично освоенное умение оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.	Сформированное умение оценивать федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты в области социальной работы, предоставления социальных услуг.	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные вопросы для собеседования
Владеть	Фрагментарное применение навыков использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регламентирующих	В целом успешное, но не систематическое применение навыков использования в профессиональной деятельности нормативных правовых документов, регла-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования в профессиональной деятельности нор-	Успешное и систематическое применение навыков использования в профессиональной деятельности норма-	Контрольная работа	Тест, ситуационные задачи, контрольные во-

	предоставление социальных услуг	ментирующих предоставление социальных услуг	мативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг	тивных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг		просы для собеседования
--	---------------------------------	---	--	--	--	-------------------------

### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы

#### 3.1. Примерные вопросы к зачету, критерии оценки (ОПК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-6)

1. Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
3. Специальные квалиметрии.
4. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
5. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
6. Понятия «качество», «эффективность», «результативность».
7. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
8. Требования к формированию оценки качества и эффективности социальных услуг.
9. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
10. Система качества социального учреждения.
11. Направления контроля качества социальных услуг.
12. Контроль качества социально-бытовых услуг.
13. Контроль качества социально-медицинских услуг.
14. Контроль качества социально-психологических услуг.
15. Контроль качества социально-педагогических услуг.
16. Контроль качества социально-экономических услуг.
17. Контроль качества социально-правовых услуг.
18. Критерии и методы оценки деятельности работника социальной службы.
19. Принципы выбора методов оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
20. SWOT-анализ как метод оценки эффективности деятельности учреждения.
21. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
22. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.
23. Правовые и организационные основы НОК.
24. Критерии и показатели НОК. Порядок проведения НОК.
25. Роль НОК в повышении качества социального обслуживания.

#### Критерии оценки:

*Оценка «зачтено»* выставляется обучающемуся если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

*Оценка «не зачтено»* выставляется обучающемуся если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

#### 3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

##### 1 уровень:

1. Согласно федерального закона «О техническом регулировании» к документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относятся (выберите несколько вариантов ответа) (ПК-5):

- А) национальные стандарты \*
- Б) административные регламенты
- В) стандарты организаций \*

Г) своды правил \*

Д) критерии эффективности и качества

**2. Согласно ГОСТа Р 1.0 установлены следующие виды стандартов. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-5):**

А) стандарты на услуги \*

Б) стандарты на методы контроля \*

В) стандарты на требования к персоналу

Г) стандарты на документацию

**3. Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляется. Выберите несколько вариантов ответа (ОПК-4, ПК-6):**

А) проверкой содержания медицинского заключения о полученных клиентом травмах

Б) проверкой своевременности подготовки всех необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд \*

В) проверкой степени участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных \*

Г) проверкой степени удовлетворения клиента решением суда

**4. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами проверяются. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-2, ПК-6):**

А) своевременность получения клиентами положенного им питания или наборов \*

Б) своевременность обеспечения клиентов одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены

В) соблюдение установленных норм отпуска и качества продуктов \*

Г) соблюдение норм энергетической ценности комплексного обеда

**5. Выбор методик анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения должен основываться на принципах. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-6):**

А) доступности для пользователя \*

Б) практической полезности \*

В) ориентации на задачи стратегического развития

Г) анонимности ответов

**6. Согласно ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» специалист по социальной работе должен. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-5, ПК-6):**

А) вести необходимую документацию на вверенном участке работы \*

Б) поддерживать и укреплять психическое здоровье и психический комфорт клиентов учреждения

В) способствовать установлению гуманных, нравственно здоровых отношений между клиентами учреждения

Г) участвовать в работе по профилактике асоциального поведения, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, их социальной реабилитации и адаптации \*

**7. Стандартизация – это (ПК-6):**

А) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства, работ и услуг \*

Б) область знаний и вид деятельности, связанная с измерением

В) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения требований к продукции

**8. Выберите правильный порядок этапов механизма стандартизации (ПК-6):**

А) отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации – оптимизация модели – стандартизация модели \*

Б) стандартизация модели - оптимизация модели - отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации

В) моделирование объекта стандартизации – отбор объектов стандартизации - оптимизация модели – стандартизация модели

**9. В России существуют следующие системы стандартизации. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-6):**

А) национальная \*

Б) локальная \*

В) федеральная

Г) региональная

Д) общая

Е) отраслевая

**10. К функциям стандартизации не относятся. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-6):**

А) ресурсосберегающая

- Б) запретительная \*
- В) охранная
- Г) коммуникативная
- Д) определительная \*

**11. Процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству социальных услуг (ПК-6):**

- А) социальная квалиметрия
- Б) стандартизация социального обслуживания \*
- В) установление административных регламентов на социальные услуги

**12. Образец, эталон, модель социальных услуг, специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объем и качеству услуг, создающий гарантии защиты клиентов и работников социальных служб (ПК-6):**

- А) государственный стандарт социального обслуживания \*
- Б) административный регламент
- В) методические рекомендации

**13. В отношении каких видов социальных услуг ГОСТ Р 52142-2013 не устанавливает направления контроля качества. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-6, ПК-5):**

- А) социально-бытовые
- Б) социально-медицинские
- В) психолого-педагогические \*
- Г) социально-правовые
- Д) реабилитационные \*
- Е) информационные \*

**14. Выберите несколько вариантов ответа. Контроль качества социальных услуг заключается в (ПК-2, ПК-6):**

- А) проверке полноты услуги \*
- Б) проверке своевременности предоставления услуг\*
- В) оценке результативности услуг \*
- Г) проверке соответствия помещений, в которых расположены учреждения социального обслуживания требованиям безопасности
- Д) оценке удовлетворенности клиентов оказанной помощью

**15. Внедрение системы менеджмента качества в работу организаций социального обслуживания населения основывается на стандартах. Выберите несколько вариантов ответа (ПК-5):**

- А) ГОСТ ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» \*
- Б) ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание. Система качества учреждения социального обслуживания»
- В) ГОСТ Р 52614.2.-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ ISO 9001-2001 в сфере образования.
- Г) ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» \*

**16. К принципам стандартизации не относятся. Выберите все правильные ответы (ПК-6):**

- А) добровольное применение стандартов
- Б) применение международного стандарта как основы национального
- В) доступность информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам \*
- Г) обеспечение условий для единообразного применения стандартов
- Д) установление стандартов, которые противоречат техническим регламентам\*
- Е) системность

**17. Цель стандартизации (ПК-6):**

- А) разработка и реализация комплекса мер, обеспечивающих баланс между безопасностью продукции и ее свободным перемещением к потребителям
- Б) защита интересов потребителей и государства по вопросам качества и безопасности продукции, процессов и услуг \*
- В) удостоверение соответствия продукции, работ и услуг техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров

**18. К специальным квалиметриям не относится (ПК-6):**

- А) экспертная квалиметрия
- Б) вероятностно – статистическая квалиметрия
- В) предметная квалиметрия \*
- Г) индексная квалиметрия

**19. К принципам стандартизации не относится (ПК-6):**

- А) обеспечение условий для единообразного применения стандартов
- Б) установление стандартов, которые противоречат техническим регламентам\*
- В) системность
- Г) динамичность и опережающее развитие

**20. Самостоятельный выбор решения о применении стандарта или его разделов реализуется в следующем принципе стандартизации (ПК-6):**

- А) системности
- Б) динамичности
- В) добровольности \*

**2 уровень:**

**1. Расставьте в хронологическом порядке этапы разработки стандарта на продукцию (услугу) (ПК-6):**

- А) изучение потребности в стандартизируемом объекте
- Б) установление требований к качеству
- В) установление характеристик
- Г) установление методов контроля характеристик

**2. Вставьте пропущенное слово: «Обеспечение безопасности потребителя услуг, изготовителей и государства реализуется через .... функцию стандартизации (ПК-6):**

*охранную*

**3. Расставьте в правильном порядке этапы механизма стандартизации (ПК-6):**

- А) отбор объектов стандартизации
- Б) моделирование объекта стандартизации
- В) оптимизация модели
- Г) стандартизация модели

**4. Соотнесите между собой термин и определение (ПК-6)**

Квалитология	Наука о качестве
Квалиметрия	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
Метрология	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества
Теория управления качеством	Область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством

**5. Соотнесите наименование стандарта и его вид (ПК-5)**

ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.	основополагающие стандарты
ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста.	стандарты на услуги
ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения	стандарты на термины и определения
ГОСТ Р 53063-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье	стандарты на методы контроля

**3 уровень:**

**1. Стандартизация социальных услуг непосредственно связана с социальной политикой. Разработка и внедрение стандартов осуществляется в целях повышения качества услуг. Стандарты социальных услуг помогают изменить направления и приоритеты использования ресурсов для перехода от низкого качества к высокому. Государственные стандарты – это гарантии правительства РФ населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг (ПК-5, ПК-6):**

**1.1. Стандарт имеет статус документа:**

- А) добровольного применения\*
- Б) обязательного применения
- В) двойного статуса

**1.2. Принцип динамичности и опережающего развития стандартов означает:**

- А) обеспечение возможности стандартов адаптироваться к происходящим в экономике, системе производства и сфере услуг \*
- Б) достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу)



В) основные свойства объекта стандартизации, установленные ГОСТом, должны иметь возможность быть объективно проверенными

**1.3. Вставьте пропущенное слово:** «Стандарт на \_\_\_\_\_ устанавливает требования к группе однородных услуг или конкретным услугам, с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению»

*услугу*

**2. Вы как заведующий отделением социального обслуживания на дому осуществляете контрольные посещения граждан пожилого возраста, состоящих на надомном обслуживании в вашем отделении.**

Вы посетили Степаненко Улиту Игнатьевну, 24.06.1940 года рождения, проживающую в д. Кувакуш. Женщина проживает одна, является ветераном труда. На обслуживании находится с 2012 г. Обслуживаемая проживает одна в своем доме, дом старый, требует капитального ремонта. Способность к самообслуживанию частично сохранена. Уход осуществляет социальный работник – Носкова Н.Г., посещает три раза в неделю Предоставляемые услуги: доставка дров, воды, мытье пола, доставка медикаментов, доставка продуктов питания, промышленных товаров, сопровождение в больницу и др. (ОПК-4, ПК-2, ПК-6)

**2.1. Какой вид услуг подлежал контролю в данном случае?**

- А) социально-трудовые
- Б) социально-бытовые \*
- В) социально-психологические

**2.2. Что являлось объектом контроля?**

- А) выполнение бюджета организации
- Б) полнота и качество предоставляемых услуг \*
- В) удовлетворенность потребителя социальных услуг \*
- Г) соблюдение сотрудником режима труда

**2.3. Какой локальный нормативный документ КЦСОН регламентирует контроль качества социальных услуг \_\_\_\_\_**

*руководство по качеству*

**3. Специалист по социальной работе совместно с заведующей отделением социального обслуживания на дому посетили гр. Р., 15.11.1938 года рождения, состоящую на обслуживании на дому. Клиентка – инвалид I группы (по зрению), проживает в деревянном доме с печным отоплением. Пользуется услугами социального работника 6 лет. Оказываемыми услугами довольна. Ведется тетрадь по учету и контролю социальных услуг. Данные совпадают с записями в дневнике социального работника, ведется тетрадь, где имеются все чеки и записи. Социальный работник оказывает услуги: доставка дров, доставка воды, мытье пола, доставка продуктов питания, доставка медикаментов, оплата жилья и коммунальных услуг, содействие в оформлении документов (ОПК-4, ПК-2, ПК-6).**

**3.1. Какой вид услуг подлежал контролю в данном случае?**

- А) социально-трудовые
- Б) социально-медицинские
- В) социально-психологические
- Г) социально-бытовые \*

**3.2. Какие методы контроля использовались специалистами в данном случае?**

- А) анализ документов \*
- Б) беседа с клиентом \*
- В) наблюдение \*
- Г) контент анализ
- Д) мониторинг

**3.3. Какой документ должен быть заполнен по итогам проверки? \_\_\_\_\_**

*Акт*

**Критерии оценки:**

«зачтено» - не менее 71% правильных ответов;

«не зачтено» - 70% и менее правильных ответов.

**3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки**

**1. Сформулируйте примерный список критериев эффективности услуг социальной защиты (ПК-6):**

- Устройство детей на семейные формы воспитания
- Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов

- Реабилитация и адаптация инвалидов

Отразите следующие вопросы:

- 1) Возможные результаты
- 2) Источник информации для оценки результатов
- 3) Критерии эффективности.

**2. Сформулируйте вопросы для проведения оценочного исследования эффективности социальной услуги: «Социально-психологическая реабилитация семей с детьми, оказавшихся в трудной жизненной ситуации». В качестве параметров оценки могут выделяться, в том числе, результативность программы, эффективность организации выполнения программы, социально-экономический эффект, оказываемый программой на решение социальных задач, соответствие программы интересам целевых групп населения (ОПК-4, ПК-6).**

**3. В Кризисный центр для женщин обратилась гражданка П. с двумя детьми с просьбой оказать им помощь в предоставлении временного жилья, питания и социально-психологической помощи и защиты от действий супруга, который избил жену и выгнал ее с детьми из дома. Используя "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам. ГОСТ Р 52886-2017" составьте перечень услуг, которые могут предоставлены данной клиентке в учреждении социального обслуживания (ПК-6, ПК-5).**

**4. Используя ГОСТ Р 53063-2014 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье" составьте перечень критериев для проверки эффективности деятельности Центра социальной помощи семье и детям (ПК-6, ПК-5).**

**5. «Специалист по социальной работе совместно с заведующей отделением социального обслуживания на дому № 3 посетили гр. Порубову Р.Е., 10.10.1930 года рождения, состоящую на обслуживании на дому. Клиентка – инвалид II группы (по зрению), проживает в двухквартирном деревянном доме с печным отоплением, водопровода и канализации нет. Пользуется услугами социального работника 5 лет. Оказываемыми услугами довольна. Ведется тетрадь по учету и контролю социальных услуг. Данные совпадают с записями в дневнике социального работника, ведется тетрадь, где имеются все чеки и записи. Социальный работник оказывает услуги: доставка дров, доставка воды, мытье пола, доставка продуктов питания, доставка медикаментов, оплата жилья и коммунальных услуг, содействие в оформлении документов (ПК-2, ПК-6, ПК-5).**

Используя ГОСТ Р 53347-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста» ответьте на вопросы:

- какой вид услуг подлежал контролю в данном случае?
- что являлось объектом контроля?
- какие методы контроля использовались специалистами в данном случае?
- какими документами руководствовались проверяющие?
- какие документы должны быть заполнены по итогам проверки?

#### **Критерии оценки:**

**«зачтено»** - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

**«не зачтено»** - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

#### **3.4. Примерные задания для выполнения контрольных работ, критерии оценки (ОПК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-6)**

Контрольная работа по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» включает в себя четыре блока заданий:

1. Теоретический вопрос по дисциплине.
2. Словарь терминов.
3. Тест.
4. Аннотация научной статьи по теме дисциплины.

Объем контрольной работы – не менее 14 страниц. Оформление: титульный лист, согласно требова-

ниям, содержание, основной материал, список использованных источников.

Первый раздел работы должен представлять собой развернутый ответ на вопрос, основанный на анализе учебно-методической, научной литературы, периодики. Объем первого раздела – не менее 8 стр. Содержание первого раздела должно включать понятия, теории, классификации, текст может быть разбит на подпункты.

Второй раздел содержит список понятий по дисциплине. Студент должен дать научное определение данным понятиям. Определение должно содержать существенные признаки понятия, отражать его теоретическую суть и закономерности существования. Далее нужно привести примеры использования каждого понятия в социальной работе. Объем второго раздела – до 2-х страниц.

Третий раздел содержит тестовые задания, которые студент должен решить, используя учебную литературу. Объем третьего раздела – 1-2 страницы.

Четвертый раздел включает аннотацию научной статьи, указанно в задании. Объем четвертого раздела – 1 страница.

### Образец оформления содержания:

#### Содержание

1. Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг .....	3
2. Словарь терминов.....	10
3. Тест.....	12
4. Аннотация статьи.....	14
Список использованных источников.....	15

#### Вариант 1.

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг.

#### Задание 2. Составьте словарь терминов

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Требование		
Стандартизация		
Стандарт		
Метрология		
Оценка соответствия		

#### Задание 3. Решите тестовые задания

##### 1. Положение, содержащее критерии, которые должны быть выполнены:

- А) стандарт
- Б) требование
- В) оценка соответствия

##### 2. Выберите правильный порядок этапов механизма стандартизации:

- А) отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации – оптимизация модели – стандартизация модели
- Б) стандартизация модели - оптимизация модели - отбор объектов стандартизации – моделирование объекта стандартизации
- В) моделирование объекта стандартизации – отбор объектов стандартизации -оптимизация модели – стандартизация модели

##### 3. Кто из российских ученых предложил в начале 20 века новые способы обработки данных при количественной оценке качества продукции:

- а) Вернадский
- б) Циолковский
- в) Флоренский

##### 4. ИСО – это:

- А) Международная организация по стандартизации
- Б) Международная электротехническая комиссия
- В) Международный союз электросвязи

**5. Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Согласно ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» специалист по социальной работе должен:**

- А) вести необходимую документацию на вверенном участке работы
- Б) поддерживать и укреплять психическое здоровье и психический комфорт клиентов учреждения
- В) способствовать установлению гуманных, нравственно здоровых отношений между клиентами учреждения
- Г) участвовать в работе по профилактике асоциального поведения, социального сиротства, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, их социальной реабилитации и адаптации

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Данилова Т.Г. Эффективность управления качеством социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому // Работник социальной службы. – 2014. - №6. С. 24.

**Вариант 2.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Международные стандарты социальных услуг.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Подтверждение соответствия		
Регламент		
Качество		
Услуга		
Качество продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Стандартизация – это:**

- А) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства, работ и услуг
- Б) область знаний и вид деятельности, связанная с измерением
- В) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения требований к продукции

**2. К принципам стандартизации не относится:**

- А) добровольное применения стандартов
- Б) применение международного стандарта как основы национального
- В) доступность информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам

**3. Научная область, определяющая методы количественной оценки качества различных объектов:**

- А) квалитология
- Б) квалиметрия
- В) кибернетика

**4. Качество жизни это:**

- А) объект качества
- Б) предмет качества
- В) критерий качества

**5. Контроль качества услуг по прохождению диспансеризации относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Расставьте в правильном порядке этапы механизма стандартизации:**

- А) оптимизация модели
- Б) стандартизация модели
- В) отбор объектов стандартизации
- Г) моделирование объекта стандартизации

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Куделин А.А., Гаврилова Н.Е. Оценка эффективности и качества труда специалиста по социальной работе, оказывающего социальные услуги семьям и детям в условиях нестационарного социального обслуживания // Работник социальной службы. – 2014. - № 3. С. 59.

**Вариант 3.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Методология и методика разработки государственных стандартов.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Оценка качества		
Верификация		
Менеджмент качества		
Стандарт услуги		
Требование		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства, работ и услуг:**

- А) измерение качества
- Б) установление регламентов
- В) стандартизация

**2. Достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу) отражает принцип стандартизации:**

- А) максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных сторон
- Б) обеспечения условий для единообразного применения стандартов
- В) системности

**3. Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в:**

- А) второй половине 19 века
- Б) 20-е г.г. 20 века
- В) 60-70 е. г.г. 20 века

**4. Объектом качества не является:**

- А) продукция
- Б) процесс
- В) организация
- Г) стандарт

**5. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Расставьте в хронологическом порядке этапы разработки стандарта на продукцию (услугу):**

- А) установление требований к качеству
- Б) установление методов контроля характеристик
- В) установление характеристик
- Г) изучение потребности в стандартизируемом объекте

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Мадянова, М. А. Дом-интернат: как оценить качество услуги? [Текст] / М. А. Мадянова // Работник

**Вариант 4.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Основные виды стандартов социальных услуг, из задачи и функции.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Показатель качества продукции		
Оценка качества		
Корректирующие действия		
Контроль		
Жизненный цикл продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Область знания и вид деятельности, связанная с измерениями:**

- А) регламентация
- Б) метрология
- В) квалитология

**2. Исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта – это принцип стандартизации:**

- А) четкость формулировок положений стандарта
- Б) эффективность стандартизации
- В) комплексность стандартизации
- Г) объективность проверки требований

**3. Предметом квалитметрии является:**

- А) любая система, выделенная для познания
- Б) оценка качества в количественном и качественном выражении
- В) оценка качества объектов социальной сферы

**4. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента:**

- А) товар
- Б) услуга
- В) продукция

**5. Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Соотнесите между собой термин и определение**

Квалитология	Наука о качестве
Квалитметрия	Область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
Метрология	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
Теория управления качеством	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Никитина, Е. В. Порядок и методы проведения контрольных мероприятий по проверке качества социальных услуг [Текст] / Е. В. Никитина // *Работник социальной службы : проф. науч.-практ. и метод. журн.* - 2012. - N 1. - С. 27-36.

**Вариант 5.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Квалитметрический подход в системе социальной защиты и социальной поддержки.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Объективное свидетельство		
Верификация		
Валидация		
Качество жизни		
Мера качества		

**Задание 3. Решите тестовые задания****1. Степень соответствия присущих характеристик требованиям:**

- А) качество
- Б) требование
- В) регламентация

**2. Принцип эффективности стандартизации означает:**

- А) исключение возможности двусмысленного трактования норм стандарта
- Б) достижение сбалансированности интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, поставляющих и потребляющих продукцию (услугу)
- В) обязательность экономического и социального эффекта от применения стандарта
- Г) установление и соблюдение единых правил применения стандартов всех категорий; единообразное оформление и сопоставимое содержание стандартов

**3. Модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок рассматривает:**

- А) специальная квалиметрия
- Б) общая квалиметрия
- В) предметная квалиметрия

**4. Совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной услуги, продукции установленным требованиям это:**

- А) контроль качества
- Б) оценка качества
- В) оценка соответствия стандарту

**5. Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости относится к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Соотнесите наименование стандарта и его вид**

ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.	<b>основополагающие стандарты</b>
ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста.	<b>стандарты на термины и определения</b>
ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения	<b>стандарты на методы контроля</b>
ГОСТ Р 53063-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье	<b>стандарты на услуги</b>

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Парфенюк Л.П. Использование квалиметрического анализа в практике учреждения социального обслуживания // Работник социальной службы. – 2014 № 1. С. 46

**Вариант 6.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Теоретические подходы к оценке эффективности социального обслуживания.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Менеджмент качества		
Объективное свидетельство		

Оценка качества		
Услуга		
Стандарт социальной услуги		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Корректирующие действия направлены на:**

- А) устранение причин несоответствия качества установленным требованиям
- Б) выравнивание параметров и характеристик товара, услуги
- В) согласование требований к услуге на всей территории страны

**2. К функциям стандартизации не относится:**

- А) ресурсосберегающая
- Б) запретительная
- В) охранная
- Г) коммуникативная

**3. К специальным квалиметриям не относится:**

- А) экспертная квалиметрия
- Б) вероятностно – статистическая квалиметрия
- В) предметная квалиметрия
- Г) индексная квалиметрия

**4. Требования к качеству продукции, услуги устанавливаются в:**

- А) федеральных законах
- Б) постановлениях правительства
- В) технических регламентах, стандартах

**5. Контроль качества услуг, связанных с воздействием органов опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания относят к:**

- А) контролю качества социально-медицинских услуг
- Б) контролю качества социально-бытовых услуг
- В) контролю качества социально-психологических услуг
- Г) контролю качества социально-педагогических услуг
- Д) контролю качества социально-экономических услуг
- Е) контролю качества социально-правовых услуг

**6. Установите соответствие между социальной услугой и ее видом в соответствии с ГОСТ Р**

**52143-2013**

Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, а также в предоставлении информационных услуг	Социально-психологическая услуга
Содействие в получении направления на санаторно-курортное лечение по медицинским показаниям;	Социально-бытовая услуга
Проведение занятий в группах взаимной поддержки, клубах общения	Социально-медицинская услуга

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Пьянова, Н. И. Структура системы контроля качества социальных услуг / Н. И. Пьянова // Работник социальной службы : проф. науч.-практ. и метод. журн. - 2012. - N 1. - С. 21-27.

**Вариант 7.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Система критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Показатель качества продукции		
Стандартизация		
Регламент		
Валидация		
Качество продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Расставьте в хронологическом порядке этапы разработки стандарта на продукцию (услугу):**



- А) установление требований к качеству
- Б) изучение потребности в стандартизируемом объекте
- В) установление методов контроля характеристик
- Г) установление характеристик

**2. Упрощение и ограничение объектов предполагает ... функция стандартизации:**

- А) упорядочения
- Б) охранная
- В) коммуникативная
- Г) идентифицирующая

**3. Процедуры оценивания разрабатываются в виде классификационных процедур (например, группировка учреждений по результатам сравнения их между собой по определенным параметрам) осуществляется в рамках:**

- А) индексной квалиметрии
- Б) таксономической квалиметрии
- В) экспертной квалиметрии

**4. Совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или адаптацию – это:**

- А) качество социальной услуги
- Б) стандарт социальной услуги
- В) регламент оказания социальной услуги

**5. Внедрение системы менеджмента качества в работу учреждений социального обслуживания населения основывается на стандарте:**

- А) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»
- Б) ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание. Система качества учреждения социального обслуживания»
- В) ГОСТ Р 52614.2.-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ ISO 9001-2001 в сфере образования.

**6. Установите соответствие между социальной услугой и ее видом в соответствии с ГОСТ Р 52143-2013**

Проведение мероприятий по профессиональной реабилитации, использованию остаточных трудовых возможностей и обучение доступным трудовым навыкам	Социально-экономическая услуга
Содействие в трудоустройстве, в том числе в работе на дому или на рабочих местах в учреждении социального обслуживания	Социально-педагогическая услуга
Содействие в оформлении и восстановлении документов	Социально-правовая услуга

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Пятницкая, В. А. Система работы по обеспечению качества социальных услуг в комплексном центре социального обслуживания населения [Текст] / В. А. Пятницкая // Работник социальной службы : проф. науч.-практ. и метод. журн. - 2011. - N 7. - С. 20-26.

**Вариант 8.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Независимая оценка качества социальных услуг.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Менеджмент качества		
Объективное свидетельство		
Административный регламент		
Требование		
Качество продукции		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции (услуги) при ее создании и использовании (реализации) это:**

- А) жизненный цикл продукции
- Б) процесс стандартизации
- В) установление соответствий

**2. Совокупность правил выполнения работ по стандартизации, состава ее участников, правил функционирования системы в целом – это:**

- А) система стандартизации
- Б) управляющий орган стандартизации
- В) основополагающий стандарт

**3. Процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству социальных услуг:**

- А) социальная квалиметрия
- Б) стандартизация социального обслуживания
- В) установление административных регламентов на социальные услуги

**4. К параметрам результативности социальной услуги не относится:**

- А) степень решения проблем клиента
- Б) ступень улучшения эмоционального состояния клиента
- В) снижение параметров социального функционирования клиента

**5. Установите соответствие между социальной услугой и ее видом в соответствии с ГОСТ Р 52143-2013**

Проведение мероприятий по профессиональной реабилитации, использованию остаточных трудовых возможностей и обучение доступным трудовым навыкам	Социально-педагогическая услуга
Содействие в трудоустройстве, в том числе в работе на дому или на рабочих местах в учреждении социального обслуживания	Социально-правовая услуга
Содействие в оформлении и восстановлении документов	Социально-экономическая услуга

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Чирков, А. И. Модель управления качеством в учреждении социального обслуживания населения [Текст] / А. И. Чирков, Е. А. Дереповская // *Работник социальной службы* : проф. науч.-практ. и метод. журн. - 2011. - N 7. - С. 20-26.

**Вариант 9.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** Методы оценки и повышения эффективности деятельности социальных служб

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Метрология		
Верификация		
Качество		
Подтверждение соответствия		
Регламент		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. К субъектам деятельности в сфере технического регулирования в РФ относится:**

- А) Федеральное агентство по техническому регулированию
- Б) Государственная дума
- В) Министерство труда и социального развития

**2. Стандарт, обеспечивающий всестороннюю проверку всех обязательных требований к качеству продукции (услуги) – это:**

- А) основополагающий стандарт
- Б) стандарт на процессы
- В) стандарт на методы контроля

**3. Образец, эталон, модель социальных услуг, специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объем и качеству услуг, создающий гарантии защиты клиентов и работников социальных служб:**

- А) государственный стандарт социального обслуживания
- Б) административный регламент
- В) методические рекомендации

**4. Контроль качества социальных услуг заключается в:**

- А) проверке полноты, своевременности предоставления услуг, оценке их результативности
- Б) проверке соответствия помещений, в которых расположены учреждения социального обслуживания

ния требованиям безопасности

В) оценке удовлетворенности клиентов оказанной помощью

**5. Какой фактор не подлежит контролю при оценке качества социальных услуг:**

А) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение

Б) условия размещения учреждения

В) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Г) технические средства реабилитации, имеющиеся в наличии в учреждении

Д) состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы

Е) наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения

**6. Соотнесите наименование стандарта и его вид**

ГОСТ Р 52143-2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.	стандарты на услуги
ГОСТ Р 53058-2013 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста.	стандарты на термины и определения
ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения	стандарты на методы контроля
ГОСТ Р 53063-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье	основополагающие стандарты

**Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи:**

Гиберт Н.А., Парфенюк Л.П. Практика использования государственных стандартов для оценивания качества социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов // Работник социальной службы. – 2014. - № 5. С. 32

**Вариант 10.**

**Задание 1. Теоретический вопрос:** SWOT-анализ как метод оценки эффективности деятельности организации социальной сферы.

**Задание 2. Составьте словарь терминов**

Термин	Определение	Пример использования в социальной работе
Оценка соответствия		
Услуга		
Регламент		
Оценка качества		
Качество жизни		

**Задание 3. Решите тестовые задания**

**1. Объект стандартизации:**

А) продукция, работа, процессы, услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации

Б) все, что производится на промышленных предприятиях

В) товары и услуги, которыми пользуются потребители

**2. Обеспечение взаимопонимания между всеми сторонами, заинтересованными в объекте стандартизации выполняет:**

А) стандарт на продукцию

Б) стандарт на услугу

В) стандарт на термины и определения

**3. Назовите фамилию ученого, представившего архитектуру квалиметрии в виде «пирамиды теорий», состоящей из трех «страт» или «слов»:**

А) Григорьев

Б) Вернадский

В) Агальдов

Г) Субетто

**4. Степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат –**

**это:**

А) результативность услуги

Б) качество услуги

В) эффективность услуги

**5. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами проверяются. Выберите 2 варианта ответа:**

А) своевременность получения клиентами положенного им питания или наборов

Б) своевременность обеспечения клиентов одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены

В) соблюдение установленных норм отпуска и качества продуктов

Г) соблюдение норм энергетической ценности комплексного обеда

#### **6. Соотнесите между собой термин и определение**

Квалитология	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
Квалиметрия	Отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества
Метрология	Наука о качестве
Теория управления качеством	Область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством

#### **Задание 4. Подготовить аннотацию научной статьи**

Богданова Н.Ю. Методические аспекты внедрения системы менеджмента качества в деятельность учреждения социального обслуживания // Работник социальной службы. – 2014. - № 3. С. 99.

#### **Критерии оценки:**

Выполнение контрольной работы оценивается по бальной системе. При этом учитывается не только содержание контрольной, но и оформление титульного листа, грамотность студента, оформление списка использованных источников. При нарушении установленных требований баллы снимаются.

Баллы рассчитываются следующим образом:

1. Оформление титульного листа и содержания – 2 балла,
2. Оформление текста, грамотность – 2 балла,
3. Полнота и логичность изложения первого раздела – 10 баллов,
4. Правильно охарактеризованное понятие – 1 балл за каждое,
5. Правильный ответ на каждый вопрос теста – 1 балл.
6. Правильно составленная аннотация – 8 баллов.
7. Правильно оформленный список использованных источников – 2 балла.

Итого за контрольную работу студент может набрать 35 баллов. Контрольная работа является зачетной, если студент набрал не менее 20 баллов. Если сумма баллов меньше 20, контрольная работа считается не зачтенной и направляется на доработку.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1. Методика проведения тестирования**

**Целью этапа** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

##### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

##### **Субъекты, на которых направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

##### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

##### **Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

##### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

##### **Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачёта, утверждают их на за-

седании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоемкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

#### Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	Вид промежуточной аттестации
	зачет
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	18
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	<b>36</b>
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4
Всего баллов	<b>32</b>
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	<b>32</b>
Всего тестовых заданий	<b>30</b>
Итого баллов	<b>100</b>
Мин. количество баллов для аттестации	70

#### **Описание проведения процедуры:**

Тестирование является обязательным этапом зачёта независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

##### Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа.

##### Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа.

#### **Результаты процедуры:**

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

#### **4.2. Методика проведения приема практических навыков**

**Цель этапа** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме приема практических навыков является оценка уровня приобретения обучающимся умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

##### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

##### **Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

**Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в день проведения зачета.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки умений и навыков. Банк оценочных материалов включает перечень практических навыков, которые должен освоить обучающийся для будущей профессиональной деятельности.

**Описание проведения процедуры:**

Оценка уровня освоения практических умений и навыков осуществляется на основании положительных результатов текущего контроля при условии обязательного посещения всех занятий семинарского типа, а также выполнения контрольной работы на оценку «зачтено».

Для прохождения этапа проверки уровня освоения практических навыков обучающийся должен овладеть всеми практическими умениями и навыками, предусмотренными программой дисциплины (модуля).

**Результаты процедуры:**

Результаты проверки уровня освоения практических умений и навыков имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам проверки уровня освоения практических умений и навыков являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за освоение практических умений и навыков обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные ведомости в соответствующую графу.

### **4.3. Методика проведения устного собеседования**

**Целью процедуры** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

**Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

**Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

**Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с расписанием учебно-экзаменационной сессии. Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных матери-

лов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

#### **Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по контрольным вопросам. Результат собеседования определяется оценками «зачтено», «не зачтено».

#### **Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачетные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.4. Методика проведения контрольной работы**

**Целью выполнения контрольной работы** является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

#### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

#### **Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим текущую задолженность.

#### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится в период учебно-экзаменационной сессии.

#### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

#### **Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов. Банк оценочных материалов включает темы контрольных работ и требования к ее выполнению, примерную структуру работы.

Из банка оценочных материалов каждый студент получает индивидуальное задание (вариант контрольной работы).

#### **Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается индивидуальное задание. В межсессионный период студент выполняет контрольную работу и оформляет ее в соответствии с требованиями. Оформленная работа сдается на кафедру для проверки. По результатам проверки преподаватель составляет рецензию на контрольную, где указываются (при наличии) замечания и недостатки работы. Если за контрольную работу выставлена оценка «зачтено», то студент допускается до сдачи зачета по дисциплине. Если за контрольную работу поставлена оценка «не зачтено», то работа отправляется на исправление. После внесения корректив в контрольную работу студент снова представляет ее для проверки.

#### **Результаты процедуры:**

Результаты проверки контрольной работы вносятся в журнал регистрации контрольных работ и учитываются при выставлении оценки за первый этап промежуточной аттестации по дисциплине (прием практических навыков).