

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборг Александр Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.07.2025 15:14:33

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Квалитология в социальной работе»

Направление подготовки:

39.04.02 «Социальная работа»

Направленность (профиль):

«Стратегическое управление в социальной сфере»

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Квалитология в социальной работе» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018г. № 80.

Составители:

к.с.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

О. В. Кораблева

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»
30.08.2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой

д.с.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

С. В. Явон

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование знаний и навыков оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-5. Способен к проведению оперативного контроля и реализация мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	ИПК-5.1. Осуществляет оперативный контроль деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан ИПК-5.2. Разрабатывает и реализует мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций ИПК – 5.3. Организует оценку и контроль качества оказания социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Знает: основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг; национальные стандарты российской федерации в области социального обслуживания; методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки; принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; способы и возможности использования данных социологических опросов, статистики, анализировать отчетность учреждений и организаций; Умеет: разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки - анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне; использовать различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп; представлять результаты профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных; повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции; Владет: навыками выявления и измерения показателей качества социального обслуживания и мер социальной поддержки; навыками оценки качества социального обслуживания; навыками выявления и измерения показателей эффективности социального обслуживания; навыками оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки	03.001 «Специалист по социальной работе»

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы магистратуры (Б.1.В.01. Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 часа.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	36 / 10
занятия лекционного типа (лекции)	12 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 6
лабораторные работы	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	72 / 94
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	72 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на дифференцированный зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-5: ИПК-5.1, ИПК-5.2, ИПК-5.3	ТЕМА 1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ Содержание лекции: 1. Предпосылки стандартизации социальных услуг 2. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг 3. Национальные стандарты социального обслуживания 4. Цели и задачи стандартов социального обслуживания 5. Требования к стандартам социального обслуживания	3/1	- / -			Доклад, сообщение
	Практическое занятие. Тема 1. Стандартизация социальных услуг			6/1		
	Самостоятельная работа				17/23	
ПК-5: ИПК-5.1, ИПК-5.2, ИПК-5.3	ТЕМА 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ЗАДАЧА КВАЛИТОЛОГИИ Содержание лекции: 1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг 2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг 3. Сущность процесса и результаты социального обслуживания 4. Понятия качества, результативности и эффективности 5. Цели и задачи программы социального обслуживания 6. Виды оценки 7. Цели и задачи оценки результативности социальных услуг	3/1				Доклад, сообщение Составление тестов по выбранной теме Практические задания №1, 2
	Практическое занятие. Тема 2. Оценка качества социальных услуг			6/1		
	Самостоятельная работа				17/23	
ПК-5: ИПК-5.1, ИПК-5.2, ИПК-5.3	ТЕМА 3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ КВАЛИТОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Содержание лекции: 1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания 2. Система качества учреждения социального обслуживания 3. Политика Учреждения в области качества предоставления социальных услуг 4. Организационная структура системы качества 5. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок	3/1				Доклад, сообщение Реферат Практическое задание № 3

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименовани е оценочног средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	разработки и ведения документов, относящихся к системе качества 6. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества 7. Анализ функционирования системы качества					
	Практическое занятие Тема 3. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания			6/2		
	Самостоятельная работа				19/23	
ПК-5: ИПК-5.1, ИПК-5.2, ИПК-5.3	ТЕМА 4. ПРАКТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ Содержание лекции: 1. Объект и предмет исследования в области социальной работы 2. Логика исследования в области социальной работы 3. Современные методы исследования в области социальной работы 4. Отечественный и зарубежный опыт исследования в области социальной работы	3/1				Доклад, сообщение Презентация Практическое задание №4
	Практическое занятие. Тема 4. Практика исследования в области социальной работы			6/2		
	Самостоятельная работа				19/25	
	ИТОГО	12 / 4	- / -	24 / 6	72 / 94	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom, BigBlueButton.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: выполнение всех практических заданий

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной и научной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов.
3. Подготовка презентаций.
4. Работу с ресурсами Интернет, материалами периодической печати.
5. Подготовка тестовых вопросов по темам курса.
6. Подготовка к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

4.5. Методические указания для выполнения курсового проекта/работы

Выполнение курсового проекта/работы по дисциплине не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Павленок, П. Д. Социология : учеб. пособие / П. Д. Павленок, Л. И. Савинов, Г. Т. Журавлев. - 3-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2018. - 733 с. - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415010> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01971-5. - Текст : электронный.

2. Павленок, П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы : учеб. пособие / П. Д. Павленок. - 10-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2017. - 591 с. : ил. - Прил. - Крат. слов. терминов по соц. работе. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415057> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01426-0. - Текст : электронный.

3. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Квалитология в социальной работе" : для обучающихся направления подгот. 39.04.02 "Соц. работа" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. деятельность" ; сост. О. В. Кораблева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 506 КБ, 54 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_KVASm_MS_08.09.2017.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358256> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03767-2. - Текст : электронный.

5. Ерусланова, Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Соц. работа" (квалификация "бакалавр") / Р. И. Ерусланова. - 5-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2018. - 166 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358288> (дата обращения: 17.03.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01898-5. - Текст : электронный.

6. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений : учеб.-практ. пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. - 2-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 302 с. : табл. - Слов. осн. понятий. - URL: <https://znanium.com/read?id=358509> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03560-9 : 154-00. - Текст : электронный.

7. Методология и методы социологического исследования : учебник / В. В. Василькова, С. В. Дамберг, С. Е. Дубровская [и др.] ; под ред. В. И. Дудиной, Е. Э. Смирновой. - Документ Bookread2. - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2014. - 387 с. - Глоссарий. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940854> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-288-05537-9. - Текст : электронный.

8. Организация, управление и администрирование в социальной работе : учеб. пособие для вузов по направлению 39.03.02 "Соц. работа" / науч. ред. П. Д. Павленок ; отв. ред. П. В. Палехова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 128 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=372964> (дата обращения: 01.04.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005673-9. - Текст : электронный.

9. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. - 3-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 182 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=358253> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03764-1. - Текст : электронный.

10. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг : ГОСТ Р 54342-2011 / Федер. агентство по техн. регулированию и метрологии. – Москва : б. и., 2012. – 12 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации). – 426-00. – Текст : непосредственный.

11. Управление качеством: качество жизни : учеб. пособие для студентов [вузов], образоват. учреждений сред. проф. образования, переподгот. кадров по стандартизации, метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов, С. П. Спиридонов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова. – Москва : Форум [и др.], 2014. – 304 с. : ил., табл. – (Высшее образование. Бакалавриат). – ISBN 978-5-91134-817-5. - 978-5-16-009220-1 : 507-00. – Текст : непосредственный.

12. Экономика и управление социальной сферой : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Экономика" и "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Наumenко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 2-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 496 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=358206> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03582-1. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 14.06.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 14.06.2022). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 14.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 14.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 14.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих

применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	6	5	30
Составление тестов по выбранной теме/	1	10	10
Подготовка и защита реферата по выбранной теме	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	1	10	10
Выполнение практического задания	4	10	40
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие. Тема 1. Стандартизация социальных услуг

Темы докладов/сообщений

1. Предпосылки стандартизации социальных услуг
2. Критерии деятельности социальной службы
3. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг
4. Национальные стандарты социального обслуживания
5. Цели и задачи стандартов социального обслуживания
6. Требования к стандартам социального обслуживания

Практическое занятие. Тема 2. Оценка качества социальных услуг как задача квалитологии

Темы докладов/сообщений

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг
3. Сущность процесса и результаты социального обслуживания
4. Понятия качества, результативности и эффективности
5. Цели и задачи программы социального обслуживания

6. Виды оценки
7. Цели и задачи оценки результативности социальных услуг

Практическое занятие. Тема 3. Организационные основы квалитологии социального обслуживания

Темы докладов/сообщений

1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания
2. Система качества учреждения
3. Политика Учреждения в области качества предоставления социальных услуг
4. Организационная структура системы качества
5. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества
6. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества
7. Анализ функционирования системы качества

Практическое занятие. Тема 4. Практика исследования качества в области социальной работы

Темы докладов/сообщений

1. Объект и предмет исследования в области социальной работы
2. Логика исследования в области социальной работы
3. Современные методы исследования в области социальной работы
4. Отечественный и зарубежный опыт исследования в области социальной работы

8.2.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание № 1

1. Разработайте критерии и подберите методы оценки качества: Индивидуального ухода за клиентами, полностью утратившими способность к самообслуживанию и страдающими тяжелыми заболеваниями.

Практическое задание № 2

1. Разработайте критерии и подберите методы оценки качества: Деятельности социального работника отделения социального обслуживания на дому.

Практическое задание № 3

1. Разработайте критерии и подберите методы оценки качества: Деятельности заведующего отделением социального обслуживания (ОСО) на дому.

Практическое задание № 4

Составьте план работы с инцидентом в работе социальной службы (один инцидент по выбору студента):

1. В приемной семье ребенок бросил камень в телевизор.
1. Воспитанник в приюте социально-реабилитационного центра угрожал сотруднику ножом.
2. Клиент устроил скандал и обругал сотрудника отдела регистрации.

8.2.3. Типовые темы для рефератов/презентаций

Темы рефератов, презентаций

1. Эволюция квалитологии в социальной сфере.
2. Развитие подходов к оценке внешней среды.
3. Подходы к оценке с привлечением клиентов социальной службы.
4. Подходы к оценке качества специалиста и мотивации труда в социальной сфере.
5. Технологии и трудности оценки персонала.
6. Подходы к оценке условий труда в социальной сфере.
7. Оценка деятельности государственных служб.
8. Оценка деятельности НКО.
9. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг.

10. Критерии деятельности социальной службы.
11. Оценка эффективности социальных услуг.
12. Средства управления качеством социальных услуг.
13. Критерии оценки в сфере социального обслуживания.
14. Логика проведения оценочного исследования в социальной сфере.
15. Методы исследования качества социальных услуг.
16. Методика и специфика проведения фокус-групп в социальной сфере.
17. Стратегия и принципы организации экспертного интервью.
18. Кейс-стади как метод исследования в социальной работе.
19. Опыт качественного исследования социального обслуживания.
20. Обратная связь в изучении качества социальных услуг.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету (ПК-5: ИПК-5.1, ИПК-5.2, ИПК-5.3):

1. Способность создавать, производить услуги, ценовые и неценовые качества которых более привлекательны для клиентов, чем у аналогичных услуг других производителей
 1. эффективность
 2. оптимальность
 3. конкурентоспособность
2. Система и процесс систематического наблюдения за состоянием жизненной ситуации клиентов, оказанием социальных услуг и получаемых результатов
 1. контроль
 2. мониторинг
 3. оценка
3. Способ установления значимости деятельности социальной службы посредством соотнесения норм качества социальных услуг с результативностью социальной работы, установления динамических показателей эффективности
 1. контроль
 2. мониторинг
 3. оценка
4. Область знания, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов
 1. квалиметрия
 2. стандартизация
 3. сертификация
5. Процесс установления единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности социальных служб, к объему и качеству основных социальных услуг
 1. сертификация социального обслуживания
 2. стандартизация социального обслуживания
 3. классификация социального обслуживания
6. Специальный нормативно-технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему, качеству услуг
 1. государственный стандарт
 2. государственный сертификат
 3. правила внутреннего трудового распорядка
7. Класс качеств как совокупность свойств объектов
 1. классификация
 2. квалитаксон
 3. индекс

8. Услуга, производственный процесс оказания услуги, результат услуги, подлежащие стандартизации

1. предмет стандартизации
2. объект стандартизации
3. субъект стандартизации

9. К числу факторов, определяющих качество социальных услуг, относятся численность и состояние здоровья клиентов учреждения

1. наличие и состояние уставных документов учреждения
2. финансовая обеспеченность клиентов учреждения
3. условия размещения учреждения
4. укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

10. К числу факторов, определяющих качество социальных услуг, относятся

1. транспортная доступность учреждения
2. техническое оснащение учреждения
3. состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг
4. наличие служб контроля за деятельностью учреждения
5. близость учреждений здравоохранения и социальной защиты

11. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя

1. предмет договора
2. одолжение
3. услуга
4. продукт

12. Согласно ГОСТ по функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на

1. образовательные
2. медицинские
3. материальные
4. социально-культурные
5. социально-экономические

13. Бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта отнесены

1. к материальным услугам
2. к духовным услугам
3. к социально-культурным услугам
4. к социально-бытовым услугам

14. Услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя

1. образовательные
2. медицинские
3. материальные
4. социально-культурные
5. социально-экономические

15. Обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства

1. образовательные
2. медицинские
3. материальные
4. социально-культурные
5. социально-экономические