

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института философии

П.П. Скляр

2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
Магистерская программа: «Управление и организация социальной работы»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Квалитология в социальной работе» по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа. – 27 с.

Рабочая программа учебной 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 февраля 2018 г. №80.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – освоение теорий, прикладных методов, зарубежного и российского опыта оценки качества стандартизации услуг в социальной сфере.

Задачи:

- изучить понятия социальные услуги, стандартизация, оценка качества;
- ознакомиться с прикладными методами зарубежного и отечественного опыта оценки качества стандартизации услуг в социальной сфере;
- отработать навыки оценки качества стандартизации услуг в социальной сфере.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» входит в модуль профессиональных дисциплин части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания предмета, категорий и задач квалитологии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современных научных взглядов на квалитологию; основных понятий профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основных классических и современных теорий квалитологии.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Теория и практика управления в социальной работе», «Методы разработки и принятия управленческих решений в социальной работе» и служит основой для освоения дисциплин «Управление персоналом в социальной работе», а также для прохождения производственной практики и подготовки выпускной квалификационной работы. Курс является необходимым для освоения общепрофессиональной и профессиональной компетенций по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы ОПК-4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности	знать: предмет, категории и задачи квалитологии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалитологию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалитологии; уметь: оперировать основными терминами и понятиями квалитологии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам;

		ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки; владеть навыками: целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне
ПК-3 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-3.1. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий социальной сферы ПК-3.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития учреждений социальной защиты граждан	Знать и понимать критерии, методы оценки и механизмы повышения эффективности профессионального труда в социальных учреждениях Уметь планировать и проводить ряд мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников, используя знания по социальной квалитметрии и квалитологии Владеть навыками построения эффективной профессиональной деятельности, технологиями оценки и повышения качества профессиональной работы

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	-	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	44	-	16
Лекции	22	-	6
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	22	-	10
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	100	-	128
Форма аттестации	зачет	-	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения. Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания, полномочия органов власти, права и обязанности получателей и поставщиков социальных услуг.

Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг. Описание социальной услуги, в том числе её объём. Сроки предоставления социальной услуги. Подушевой норматив финансирования социальной услуги. Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги. Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учётом ограничений их жизнедеятельности.

Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг в Российской Федерации. Квалитология как наука о качестве. Теоретико-методологические основы квалитологии. Сущность и специфика социальной квалитметрии.

Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг. Полнота предоставления услуги с учётом договора и индивидуальной программы (при наличии). Своевременность предоставления услуги, в том числе с учётом степени нуждаемости получателя. Результативность (эффективность) предоставления услуги. Количественные характеристики. Время ожидания услуги, время её предоставления, характеристики оборудования, инструментов, материалов. Качественные характеристики

Тема 5. Социальная квалитметрия: сущность и методы. Социальная квалитметрия как научная дисциплина, в рамках которой изучаются вопросы, связанные с измерением и количественной оценкой качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний. Оценка качества социальных услуг и качества жизни в количественном выражении.

Тема 6. Технология организации и проведения квалитметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению. Определение целей проведения оценки. Формулировка и согласование задач оценки. Планирование оценочной деятельности. Определение параметров оценки (критерии, показатели). Выбор методов для сбора информации. К ним относятся интервью, анкетирование, описание отношений, наблюдение, изучение физических доказательств. Составление графика работ. Сбор данных. Анализ результатов диагностики.

Тема 7. Методики научного анализа квалитметрических данных. Измерительный (инструментальный), основанный на использовании различных средств измерений (измерительных приборов, реактивов и др.). Регистрационный, основанный на наблюдении, фиксации и подсчёте числа определённых явлений, событий. Статистический. Основан на определении значений показателя качества изделия путём использования методов теории вероятности и математической статистики. Органолептический. Основан на применении информации, получаемой с помощью органов чувств человека. Социологический: основан на сборе, обобщении и анализе мнений фактических или возможных потребителей.

Тема 8. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг. Личная ответственность руководства учреждения за качество услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества. Ответственность каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества. Соблюдение положений нормативных документов Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе.

Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения: себя внешний и внутренний контроль.

Тема 10. Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность. Оценка услуги, исходя из объёма предоставляемых услуг, сроков и иных критериев. Результативность (эффективность) предоставления услуги. Управление персоналом и оценка качества его деятельности в учреждениях социального обслуживания.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения.	2	-	1
2	Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг.	2	-	1
3	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг.	2	-	1
4	Критерии оценки качества социальных услуг.	2	-	-
5	Социальная квалиметрия: сущность и методы.	2	-	-
6	Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению.	2	-	1
7	Методики научного анализа квалиметрических данных.	2	-	-
8	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг.	2	-	1
9	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения.	4	-	-
10	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения.	2	-	1
Итого:		22	-	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	2	-	1
2	Роль стандартизации социального обслуживания при	2	-	1

	оценке качества социальных услуг			
3	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	2	-	1
4	Критерии оценки качества социальных услуг	2	-	1
5	Социальная квалиметрия: сущность и методы	2	-	1
6	Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	2	-	1
7	Методики научного анализа квалиметрических данных	2	-	1
8	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	2	-	1
9	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	4	-	1
10	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	2	-	1
Итого:		22	-	10

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	10	-	10
2.	Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	10	-	10
3.	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	10	-	18
4.	Критерии оценки качества социальных услуг	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	12	-	18
5.	Социальная квалиметрия: сущность и методы	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	12	-	10

6.	Технология организации и проведения квалитетических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	12	-	10
7.	Методики научного анализа квалитетических данных	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	14	-	18
8.	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	14	-	10
9.	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	14	-	14
10.	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	14	-	10
Итого:			100	-	128

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Квалитология в социальной работе» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Романычев И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг : учебное пособие для вузов / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова – М. : Дашков и К, 2022. – 183 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12632-7. – Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=431965>

2. Крысова Е.В. Социальная квалиметрия. Оценка качества и стандартизации социальных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Крысова. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. – ISBN 978-5-534-12632-7. – Текст: электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=399856>

3. Гребенникова Н. Б. Технология социальной работы и социальная квалиметрия / Н. Б. Гребенникова, Е. А. Шипицына Омск : изд-во Омского гос. ун-та, 2022. – 142 с. — ISBN 978-5-8353-2184-1. – Текст : электронный . URL: <https://znanium.ru/read?id=443524>

б) дополнительная литература

1. Квалиметрия и управление качеством. Инструменты управления качеством: Учебное пособие. / Пономарев С. В., Мищенко С. В., Герасимов Б. И., Трофимов А. В. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2021. – 80 с. – Текст : электронный . URL: <https://tstu.ru/book/elib/pdf/2005/trofimov.pdf>

2. Албегова И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг. Учеб. пособие / И. Ф. Албегова – Ярославль : ЯрГУ, 2015. – 116 с. – Текст : электронный URL: <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf?ysclid=m3c08j8stk814247774>

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <https://www.minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

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

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». –<http://www.isras.ru>
Информационный ресурс библиотеки образовательной организации
 Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Квалитология в социальной работе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Квалитология в социальной работе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-3 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций реализующих деятельность по социальной защите граждан	Пороговый	Знать и понимать критерии, методы оценки и механизмы повышения эффективности профессионального труда в социальных учреждениях
Основной		Базовый	Уметь планировать и проводить ряд мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников, используя знания по социальной квалитметрии и квалитологии
Заключительный		Высокий	Владеть навыками построения эффективной профессиональной деятельности, технологиями оценки и повышения качества профессиональной работы
Начальный	ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Пороговый	знать: предмет, категории и задачи квалитметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалитметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалитметрии;
Основной		Базовый	уметь: оперировать основными терминами и понятиями квалитметрии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки;

Заключительный		Высокий	владеть навыками: целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне
-----------------------	--	----------------	--

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3	Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-3.1. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий социальной сферы ПК-3.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития учреждений социальной защиты граждан	Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг Тема 5. Социальная квалиметрия: сущность и методы	Очное – 4 семестр; Заочное – 3 семестр
2	ОПК-4	Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы ОПК-4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности	Тема 1. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества	Очное – 4 семестр; Заочное – 3 семестр

			в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности	социальных услуг Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг Тема 5. Социальная квалиметрия: сущность и методы Тема 6. Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению Тема 7. Методики научного анализа квалиметрических данных Тема 8. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Тема 10. Специфика измерения качества социальных услуг	
--	--	--	--	---	--

				в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-3. Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-3.1. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий социальной сферы ПК-3.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития учреждений социальной защиты граждан	Знать и понимать критерии, методы оценки и механизмы повышения эффективности профессионального труда в социальных учреждениях Уметь планировать и проводить ряд мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников, используя знания по социальной квалиметрии и квалитологии Владеть навыками построения эффективной профессиональной деятельности, технологиями оценки и повышения качества профессиональной работы	Тема 5. Социальная квалиметрия: сущность и методы Тема 6. Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению Тема 7. Методики научного анализа квалиметрических данных Тема 8. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

2.	ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы ОПК-4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности	знать: предмет, категории и задачи квалитметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалитметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалитметрии; уметь: оперировать основными терминами и понятиями квалитметрии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки; владеть навыками: целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивиду-	Тема 1. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг Тема 6. Технология организации и проведения квалитметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению Тема 7. Методики научного анализа квалитметрических данных Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслужи-	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	--	--	--	---	---

			ально-личностном уровне	вания населения Тема 10. Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	
--	--	--	-------------------------	---	--

Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Процедурные правоотношения – это:
 - а) правоотношения по установлению фактов, имеющих юридическое значение;
 - б) правоотношения по рассмотрению споров между сторонами;
 - в) правоотношения по поводу отдельных видов социального обеспечения.

2. К субъектам общественных отношений, регулируемых правом социального обеспечения, относятся:
 - а) беженцы и вынужденные переселенцы;
 - б) Министерство финансов РФ;
 - в) Министерство труда и социального развития РФ;
 - г) органы ЗАГС.

3. Под общим трудовым стажем понимается:
 - а) суммарная продолжительность определенной трудовой деятельности на соответствующих видах работ;
 - б) суммарная продолжительность трудовой и иной общественно-полезной деятельности до 1 января 2002 г., учитываемая при оценке пенсионных прав;
 - в) суммарная продолжительность периодов работы и (или) иной деятельности до 01.01.2002 г. и после 01.01.2002 г., учитываемая при определении права на пенсию.

4. Какие периоды засчитываются в страховой стаж:
 - а) учеба в институте;
 - б) период получения пособия по безработице;
 - в) период ухода, осуществляемого трудоспособным лицом за инвалидом II группы (II степени);
 - г) период получения пособия по временной нетрудоспособности.

5. Какие периоды трудовой и иной общественно полезной деятельности включаются в общий трудовой стаж:
 - а) служба в Вооруженных силах бывшего СССР (Советской армии) с 1.11.1976г. по 2.11.1978г.;
 - б) период проживания за границей жены, муж которой направлялся в загранкомандировку (работал в Посольстве РФ в США с 5.09.85г. по 88г.);
 - в) период индивидуально-трудовой деятельности с 1.01.96г. по 31.12.96г., за который уплачивались страховые взносы в Пенсионный фонд;

г) период работы медсестрой в городской поликлинике с 1.02.2002 г. по 15.10.2002 г.?

6. При исчислении страхового и общего трудового стажа учитывается в календарном порядке (по фактической продолжительности):

- а) работа в районах Крайнего Севера,
- б) работы в годы Великой Отечественной войны,
- в) работа в течение полного сезона в организациях сезонных отраслей промышленности.

7. На основании какого документа устанавливается стаж, приобретенный после регистрации в качестве застрахованного лица:

- а) трудовой книжки;
- б) выписки из индивидуального лицевого счета;
- в) справки работодателя.

8. Какое количество свидетелей необходимо для подтверждения страхового и общего трудового стажа свидетельскими показаниями:

- а) не менее 5;
- б) не менее 2;
- в) не менее 1;
- г) не менее 3.

9. Какой период работы или иной деятельности не может подтверждаться для включения (зачета) в страховой стаж на основании свидетельских показаний:

- а) период работы гражданина в качестве инженера на заводе;
- б) период работы в качестве частного детектива;
- в) период получения пособия по безработице.

10. Какой минимальный страховой стаж требуется для назначения трудовой пенсии по старости на общих основаниях:

- а) 1 день;
- б) 5 лет;
- в) 1 год;
- г) 20 лет.

11. Какого возраста необходимо достичь женщине для приобретения права на трудовую пенсию по старости на общих основаниях:

- а) 45 лет;
- б) 60 лет;
- в) 55 лет.

13. При полном отсутствии у инвалида страхового стажа ему назначается следующий вид пенсии:

- а) трудовая пенсия по инвалидности;
- б) социальная пенсия;
- в) право на пенсию отсутствует.

14. Влияет ли степень инвалидности на размер трудовой пенсии по инвалидности:

- а) да, влияет на размер базовой части;
- б) нет, не влияет;
- в) да, влияет на размер базовой и страховой части.

15. Право на пенсию по случаю потери кормильца имеют следующие члены семьи умершего кормильца:

- а) ребенок умершего кормильца, 10 лет;
- б) жена умершего кормильца, 20 лет, обучающаяся по очной форме в институте;
- в) брат умершего кормильца, 17 лет, занят уходом за 7-летним сыном умершего кормильца, не работает;
- г) теща.

16. При вступлении в новый брак трудовая пенсия по случаю потери кормильца:

- а) сохраняется в любом случае;
- б) не сохраняется;
- в) сохраняется только в том случае, если она была установлена до вступления в новый брак.

17. Перерасчет базовой части трудовой пенсии может быть произведен по следующим основаниям:

- а) в связи с достижением пенсионером возраста 80 лет;
- б) в связи с увеличением страхового стажа;
- в) в связи с изменением степени ограничения способности к трудовой деятельности;
- г) в связи с увеличением страховых взносов на индивидуальном лицевом счете пенсионера.

18. Индексация размеров трудовых пенсий производится на основании:

- а) решения Правительства РФ;
- б) заявления пенсионера;
- в) решения Пенсионного фонда РФ.

19. Трудовая пенсия назначается:

- а) со дня обращения за трудовой пенсией (но не ранее чем со дня возникновения права на данную пенсию);
- б) со дня достижения пенсионного возраста, установления степени ограничения способности к трудовой деятельности или смерти кормильца;
- в) со дня увольнения с работы (но не ранее чем со дня возникновения права на трудовую пенсию).

20. Перевод с одного вида трудовой пенсии на другой производится:

- а) со дня подачи заявления о переводе;
- б) по истечении 6 месяцев;
- в) с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором пенсионером подано заявление о переводе.

21. Выплата трудовой пенсии прекращается:

- а) в связи с поступлением на работу;
- б) в случае признания пенсионера безвестно отсутствующим;
- в) в связи со вступлением в новый брак;
- г) в случае утраты пенсионером права на назначенную пенсию.

22. На основании решений органов, осуществляющих пенсионное обеспечение, может быть удержано:

- а) не более 50 % трудовой пенсии;

- б) не более 70 % трудовой пенсии;
- в) не более 20 % трудовой пенсии.

23. Федеральные государственные служащие имеют право на пенсию за выслугу лет при наличии стажа государственной службы:

- а) не менее 25 лет;
- б) не менее 20 лет;
- в) не менее 15 лет.

24. Размер среднемесячного заработка, исходя из которого федеральному государственному служащему исчисляется пенсия за выслугу лет не может превышать:

- а) 1,8 должностного оклада;
- б) 1,6 должностного оклада;
- в) 3-х должностных окладов.

25. На основании какого нормативно-правового акта получают пенсионное обеспечение военнослужащие, проходившие военную службу по контракту:

- а) Федерального закона от 15.12.2001 г. «О государственном пенсионном обеспечении в РФ»;
- б) Федерального закона от 17.12.2001 г. «О трудовых пенсиях в РФ»;
- в) Закона РФ от 12.02.1993 г. «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, государственной противопожарной службе, учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, и их семей».

26. Родители военнослужащих, погибших в период прохождения военной службы по призыву вследствие военной травмы, имеют право на пенсию по случаю потери кормильца по достижении возраста:

- а) 55 и 50 лет (соответственно мужчины и женщины);
- б) 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины);
- в) 50 и 45 лет (соответственно мужчины и женщины).

27. Пенсия за выслугу лет может быть назначена военнослужащим, проходящим военную службу:

- а) по призыву;
- б) по контракту;
- в) и по призыву и по контракту;
- г) военнослужащим пенсия за выслугу лет не может быть назначена.

28. Какие виды пенсий по государственному пенсионному обеспечению могут быть назначены гражданам, пострадавшим в результате радиационных или техногенных катастроф, и членам их семей:

- а) пенсия за выслугу лет, по старости, по инвалидности и по случаю потери кормильца;
- б) пенсия по инвалидности и по случаю потери кормильца;
- в) пенсия по старости, по инвалидности и по случаю потери кормильца.
- г) пенсия по инвалидности и социальная пенсия;
- д) пенсия по старости, по инвалидности и социальная пенсия.

29. Граждане из числа малочисленных народов Севера, не имеющие права на трудовую пенсию имеют право на социальную пенсию по достижении возраста:

- а) 50 и 45 лет (соответственно мужчины и женщины);
- б) 55 и 50 лет (соответственно мужчины и женщины);

в) 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины).

30. Социальная пенсия, назначенная гражданам, достигшим возраста 65 и 60 лет (соответственно мужчины и женщины) в период выполнения ими оплачиваемой работы:

- а) не выплачивается;
- б) выплачивается.

31. Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению производится:

- а) на основании заявления гражданина;
- б) на основании решения Пенсионного фонда РФ;
- в) на основании постановления Министерства труда и социального развития РФ.

32. Пенсии федеральным государственным служащим индексируются:

- а) при увеличении стажа государственной службы;
- б) при увеличении их денежного содержания;
- в) не индексируется.

33. Каким органом выплачивается пособие по беременности и родам женщинам, уволенным в связи с ликвидацией предприятий, учреждений и других организаций в течение 12 месяцев до признания их безработными:

- а) органами занятости населения;
- б) органами социальной защиты по месту жительства;
- в) органами ЗАГС.

34. Единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности, назначается, если обращение за ним последовало не позднее:

- а) 6 месяцев со дня окончания отпуска по беременности и родам;
- б) 6 месяцев со дня регистрации в медицинском учреждении;
- в) срок обращения не имеет значения.

35. Получателем единовременного пособия при рождении ребенка является:

- а) мать ребенка;
- б) мать ребенка, отец, бабушка или дедушка;
- в) один из родителей либо лицо, их заменяющее.

36. Ежемесячное пособие на период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет может выплачиваться:

- а) только матери ребенка;
- б) матери или отцу;
- в) матери, отцу, бабушке, дедушке, другим родственникам, фактически осуществляющим уход за ребенком.

37. Ежемесячное пособие на ребенка выплачивается:

- а) до достижения ребенком возраста 16 лет (а учащимся в общеобразовательном учреждении – 18 лет);
- б) до достижения ребенком возраста 18 лет (а учащимся в общеобразовательном учреждении – 23 лет);
- в) до достижения ребенком возраста 14 лет.

38. Безработными не могут быть признаны:

- а) граждане, которым назначена пенсия;
- б) трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка;
- в) осужденные по решению суда к наказанию в виде лишения свободы;
- г) граждане, не достигшие 16-летнего возраста;
- д) граждане, впервые ищущие работу.

39. Получателями пособия на погребение являются:

- а) только супруг умершего, отец или мать;
- б) супруг умершего, его близкие и иные родственники;
- в) супруг умершего, его близкие и иные родственники, законный представитель или другое лицо, взявшее на себя обязанности и расходы по погребению умершего.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)

(пороговый уровень)

1. Первые работы теоретического осмысления проблемы качества в его философском и экономическом аспектах (Ксенофонт, Аристотель, Э.Кант, Гегель и др.). Раскрыть структуру квалиметрии.
2. Охарактеризуйте основные статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
3. Каковы основные исходные концептуальные положения современной квалиметрии?
4. Основные теории квалиметрии
5. Каковы основные методы квалиметрии, используемые при оценке качества услуг?
6. Методы квалитологии (квалиметрии), используемые в социальной работе.
7. Экспертное оценивание в квалиметрии.
8. Метод ДЕЛФИ
9. Расшифруйте понятия - качество, результативность и эффективность.
10. Дайте определение услуги. Приведите классификацию услуг.
11. Проанализируйте жизненный цикл услуги
12. Основное понятие качества. Комплексная система управления качеством социальных услуг.
13. Методологическое значение категории *социальное качество*.
14. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг): контроль (Ф. Тейлор); управление качеством (контрольные карты Шухарта, методы выборочного контроля); постоянное повышение качества (У.Э. Деминг, философия Дглурамо, концепция «ноль дефектов»); планирование качества (философия Дглурамо).
15. Современная философия качества (менеджмент качества У.Э. Деминга).
16. Трилогия Д.М. Джурана.
17. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
18. Общие затраты на качество.
19. Трилогия Джурана.
20. Менеджмент качества У.Э. Деминга
21. Контрольные карты Шухарта

22. Философия Дглурамо
23. Концепция «ноль дефектов»
24. Что такое потребности? Как проводится оценка потребностей клиентов социальной работы?
25. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?
26. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?
27. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.
28. Объясните, что такое гендерный подход. Раскройте содержание этапов внедрения этого принципа в процесс подготовки и принятия решений.
29. Почему и в каких случаях необходимо применять гендерный анализ? Раскройте содержание этапов гендерной экспертизы проектов.
30. Где используются и для чего нужны гендерно чувствительные индикаторы? Приведите примеры.
31. Как развивается менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом?
32. Как понимается эффективность социального менеджмента?
33. Как понимать выражение «бюрократия низового уровня»? Расскажите об исследованиях в этом направлении.
34. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.
35. Основные этапы построения системы качества. Ресурсное обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества.
36. Процессно-ориентированный подход.
37. Мониторинг, анализ и измерение процессов. Критерии и методы, обеспечивающие анализ результативности процессов.
38. Инструменты управления качеством.
39. Социальная мотивация на основе оценки качества знаний.
40. Внутренний аудит.
41. Организация социологических опросов по вопросам оценки качества обслуживания
42. Совершенствование общественно-профессионального механизма оценки качества социальных услуг. Социальная функция управления качеством социальных услуг.
43. Теория кадрового менеджмента. Принципы и методы управления.
44. Персонал как объект управления. Кадровая политика и кадровая деятельность.
45. Организационная структура управления. Организация работы социального учреждения и контроль за ее качеством.
46. Стимулирование труда. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
47. Планирование, прогнозирование и маркетинг персонала. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.
48. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы.
49. Трудовые отношения. Управленческий труд и личность руководителя.
50. Управление персоналом кризисного предприятия.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент

	в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

1. Разработать проект в форме экспертной оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг. Подготовить презентацию проекта.
2. Привести пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Составить структуру оценки такой организации.
3. В группе однокурсников разработать основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов. Другой группе – разработать проект занятости незамужних матерей.
4. Каковы цели, задачи, ожидаемые результаты разрабатываемых проектов? Предусмотрите параметры, по которым можно отслеживать эффективность того и другого проекта.
5. Подготовьте рецензию на проект противоположной группы.
6. Предложить идею исследования организации: социальной службы, школы-интерната, интерната для престарелых, негосударственной организации социальной сферы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и вла-

Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

1. Составьте выражение, объясните его; напишите эссе:

«человека, это, достоинство, качество, человека, жизни, качество, выражается, всегда, которое, и, временных, во, осмысливается, прошлого, категориях, будущего, настоящего...». А.И. Субетто

2. Определите объект оценки. Рассчитайте и обоснуйте письменно спрос на социальные услуги (услугу) в учреждении, где Вы работаете (работали) или проходили практику. В зависимости от характера спроса спрогнозируйте изменения потребностей клиентов в социальных услугах. Используйте для расчета следующую формулу:

$$C = N \times П,$$

где:

C – спрос на социальные услуги;

N – число клиентов (социальных пациентов);

П – средний коэффициент обращения за социальными услугами.

2. Возьмите для исследования конкретную организацию, занимающуюся социальной работой и социальным обслуживанием. В ходе исследования выделите базовые и специальные квалиметрические методы, применяемые в системе социальной работы. Сформулируйте требования к их выбору. Ответьте на следующие вопросы: Что представляет собой модель качественной услуги? Как связаны между собой процесс, результат получения социальной услуги? Как сопоставимы цели и результат (результативность) оказываемой социальной услуги.

3. Представьте этапы технологии оценки качества социальных услуг:

- определение целей проведения оценки;
- формулировка и согласование задач оценки;
- планирование оценочной деятельности;
- определение параметров оценки;
- выбор методов для сбора информации;
- составление графика работ;
- сбор данных;
- анализ результатов диагностики;
- разработка рекомендаций;
- подготовка аналитического отчета;
- информирование о результатах оценки.

Подготовьте детальный развернутый анализ одного этапа из представленных в задании.

2. Раскройте используемые в социальных службах специфичные для социальной работы инновационные диагностические методы (социальная экспертиза, социальный мониторинг), которые важны в квалиметрических технологиях.

3. Опишите достоинства и недостатки применения квалиметрических технологий в системе современной социальной работы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правиль-

	ные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Оценочные средства для промежуточной аттестации

(зачет)

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.
2. Предпосылки квалиметрии.
3. Объект и предмет квалиметрии. Типология синтезов знания в квалиметрии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.
6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалиметрии.
9. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.
10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
11. Теория и методы квалиметрии.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.
13. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.
14. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
15. Стандартизация социальных услуг. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания.
16. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.
17. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.
18. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.
19. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.
20. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.
21. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
22. Система качества учреждения.
23. Критерии оценки качества социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
24. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.
25. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.
26. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
27. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы.
28. Моделирование как метод исследования социальных систем.
29. Управление социальными системами в России.
30. Социальное качество.
31. Маркетинговый синтез. Стратегическое и тактическое планирование.

32. Качество человека как многоуровневая система.
33. Качество жизни.
34. Качество социальных услуг.
35. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
36. Современная философия качества.
37. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
38. Качество как объект управления.
39. Система оценки качества в задачах управления.
40. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
41. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
42. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
43. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
44. Виды маркетинга в социальной работе.
45. Качество общества.
46. Качество общности.
47. Ментальность как качественная характеристика социальности общества.
48. Всеобщее управление качеством.
49. Японские модели управления качеством.
50. Европейские подходы к управлению качеством.
51. Российский опыт управления качеством.
52. Качество социально-бытовых услуг.
53. Качество социально-медицинских услуг.
54. Качество социально-психологических услуг.
55. Качество социально-педагогических услуг.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

зачет	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
зачтено	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
зачтено	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)