

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Вятский государственный университет»  
(«ВятГУ»)  
г. Киров

Утверждаю  
Директор/Декан Юшина Е. А.



Номер регистрации  
РПД\_4-39.03.02.51\_2016\_60639

**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных**  
**услуг**

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	39.03.02 шифр
	Социальная работа наименование
Направленность (профиль)	3-39.03.02.51 шифр
	Социальная работа наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ) наименование

**Сведения о разработчиках рабочей программы учебной дисциплины  
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных  
услуг**

наименование дисциплины

Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	39.03.02 <small>шифр</small>
	Социальная работа <small>наименование</small>
Направленность (профиль)	3-39.03.02.51 <small>шифр</small>
	Социальная работа <small>наименование</small>
Формы обучения	Заочная, Очная <small>наименование</small>

**Разработчики РП**

Доктор наук: доктор социологических наук, Доцент, Аргунова Вера Николаевна  
степень, звание, ФИО

**Зав. кафедры ведущей дисциплину**

Кандидат наук: кандидат педагогических наук, Доцент, Лучинина Марина Ивановна  
степень, звание, ФИО

**РП соответствует требованиям ФГОС ВО**

**РП соответствует запросам и требованиям работодателей**

## Концепция учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к базовой части профессионального цикла дисциплин, является наукой интегративной и междисциплинарной, что позволяет ей подходить к познанию социальных явлений, процессов, закономерностей и воздействию на них с позиций разных наук.

## Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	формирование у студентов компетенций в области теории и практики социальной квалиметрии и стандартизации в системе социальной работы.
Задачи учебной дисциплины	<ul style="list-style-type: none"><li>- изучение методов оценки качества социальных услуг;</li><li>- раскрыть сущность и особенности стандартизации и квалитизации социальных услуг;</li><li>- рассмотрение регионального компонента предоставления социальных услуг</li></ul>

## Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина входит в блок	Б1
Обеспечивающие (предшествующие) учебные дисциплины и практики	Введение в социальную работу История социальной работы
Обеспечиваемые (последующие) учебные дисциплины и практики	Последующие учебные дисциплины и практики не предусмотрены основной образовательной программой

**Требования к компетенциям обучающегося, необходимым для освоения учебной дисциплины (предшествующие учебные дисциплины и практики)**

**Дисциплина: Введение в социальную работу**

**Компетенция ОПК-1**

способностью осознавать социальную значимость своей будущей профессии		
Знает	Умеет	Имеет навыки и (или) опыт деятельности
социальную значимость своей будущей профессии	осознавать социальную значимость своей будущей профессии	навыками осознания социальной значимости своей будущей профессии

**Дисциплина: История социальной работы**

**Компетенция ОПК-5**

способностью учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан		
Знает	Умеет	Имеет навыки и (или) опыт деятельности
специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан	учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан	навыками учёта в профессиональной деятельности специфики и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**Компетенция ПК-4**

способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации		
Знает	Умеет	Имеет навыки и (или) опыт деятельности
основные понятия, принципы и методы современной квалиметрии и стандартизации	осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

**Компетенция ПК-14**

способностью к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов		
Знает	Умеет	Имеет навыки и (или) опыт деятельности
основные понятия, виды и методы прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов	осуществлять прогнозирование, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов	навыками прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов

**Структура учебной дисциплины**  
**Тематический план**

№ п/п	Наименование разделов учебной дисциплины (модулей, тем)	Часов	ЗЕТ	Шифр формируемых компетенций
1	Теоретические основы квалитметрии и стандартизации	44.00	0.90	ПК-4
2	Практические и прикладные аспекты калиметрии и стандартизации	60.00	2.00	ПК-14, ПК-4
3	Подготовка и сдача промежуточной аттестации	4.00	0.10	ПК-14, ПК-4

**Формы промежуточной аттестации**

Зачет	5 семестр (Очная форма обучения) 6 семестр (Заочная форма обучения)
Экзамен	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

### Объем учебной дисциплины и распределение часов по видам учебной работы

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ	Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	5	108	3	38	16	22	0	70		5	
Заочная форма обучения	3	5, 6	108	3	18	6	12	0	90		6	

## Содержание учебной дисциплины

### Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем (занятий)	Трудоемкость		
		Общая		В т.ч. проводимых в интерактивных формах
		ЗЕТ	Часов	
<b>Модуль 1 «Теоретические основы квалитметрии и стандартизации»</b>		<b>0.90</b>	<b>44.00</b>	
	Лекция			
Л1.1	Социальная квалитметрия как наука		2.00	
Л1.2	Понятия качества и социального качества		2.00	
Л1.3	Структура и содержание социальных услуг		2.00	
Л1.4	Нормативы и стандарты		2.00	
	Практика, семинар			
П1.1	Предмет социальной квалитметрии и стандартизации социальных услуг		2.00	
П1.2	Качество жизни как комплексный показатель качества социальных услуг		2.00	
П1.3	Этапы процесса стандартизации		2.00	
П1.4	Принципы формирования социальных стандартов		2.00	
	СРС			
С1.1	Современные концепции качества		4.00	
С1.2	Качество жизни региона		5.00	
С1.3	Качество жизни в Кировской области		2.00	
С1.4	Составление словаря терминов		2.00	
С1.5	Составление мнемосхем		5.00	
С1.6	изучение с дополнительной литературы		8.00	
С1.7	изучение дополнительной литературы		2.00	
<b>Модуль 2 «Практические и прикладные аспекты калитметрии и стандартизации»</b>		<b>2.00</b>	<b>60.00</b>	
	Лекция			



Л2.1	Способы измерения социальных услуг		2.00	
Л2.2	Социологические методы измерения социальных услуг		2.00	
Л2.3	Процесс измерения качества социальных услуг		2.00	
Л2.4	Нормативные документы, регламентирующие стандарты качества социальных услуг		2.00	
	Практика, семинар			
П2.1	Содержание современных социальных стандартов		2.00	
П2.2	Практикум по составлению программы социологического исследования		2.00	
П2.3	практикум по составлению программы социологического исследования		2.00	
П2.4	Практикум по составлению анкеты социологического исследования		2.00	
П2.5	Практикум по составлению научного доклада по качеству социальных услуг		2.00	
П2.6	Презентация научного доклада		2.00	
П2.7	Практикум по изучению нормативных документов социальных услуг		2.00	
	СРС			
С2.1	объективные методики измерения социального качества		2.00	
С2.2	методики измерения качества на основе статистических показателей		6.00	
С2.3	субъективные методики измерения социального качества		2.00	
С2.4	комплексные методики измерения социального качества		2.00	
С2.5	нормативные документы качества социальных услуг		6.00	
С2.6	нормативные документы		2.00	

	стандартов социальных услуг			
C2.7	стандарты деятельности организаций, предоставляющих социальные услуги		6.00	
C2.8	подготовка реферата		6.00	
C2.9	подготовка реферата		2.00	
C2.10	конспектирование дополнительной литературы		2.00	
C2.11	конспектирование дополнительной литературы		2.00	
<b>Модуль 3 «Подготовка и сдача промежуточной аттестации»</b>		<b>0.10</b>	<b>4.00</b>	
	Зачет			
33.1	Подготовка к зачету		4.00	
<b>ИТОГО</b>		<b>3</b>	<b>108.00</b>	

#### Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем (занятий)	Трудоемкость		
		Общая		В т.ч. проводимых в интерактивных формах
		ЗЕТ	Часов	
<b>Модуль 1 «Теоретические основы квалиметрии и стандартизации»</b>		<b>0.90</b>	<b>44.00</b>	
	Лекция			
Л1.1	Социальная квалиметрия как наука			
Л1.2	Понятия качества и социального качества			
Л1.3	Структура и содержание социальных услуг		2.00	
Л1.4	Нормативы и стандарты			
	Практика, семинар			
П1.1	Предмет социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг			
П1.2	Качество жизни как комплексный показатель качества социальных услуг		2.00	
П1.3	Этапы процесса стандартизации		2.00	

П1.4	Принципы формирования социальных стандартов		2.00	
	СРС			
С1.1	Современные концепции качества		5.00	
С1.2	Качество жизни региона		5.00	
С1.3	Качество жизни в Кировской области		5.00	
С1.4	Составление словаря терминов		5.00	
С1.5	Составление мнемосхем		5.00	
С1.6	изучение с дополнительной литературы		5.00	
С1.7	изучение дополнительной литературы		6.00	
<b>Модуль 2 «Практические и прикладные аспекты калиметрии и стандартизации »</b>		<b>2.00</b>	<b>60.00</b>	
	Лекция			
Л2.1	Способы измерения социальных услуг		2.00	
Л2.2	Социологические методы измерения социальных ц услуг			
Л2.3	Процесс измерения качества социальных услуг		2.00	
Л2.4	Нормативные документы , регламентирующие стандарты качества социальных услуг			
	Практика, семинар			
П2.1	Содержание современных социальных стандартов			
П2.2	Практикум по составлению программы социологического исследования		2.00	
П2.3	практикум по составлению программы социологического исследования			
П2.4	Практикум по составлению анкеты социолгического исследования		2.00	
П2.5	Практикум по составлению научного доклада по качеству социальных услуг			
П2.6	Презентация научного			

	доклада			
П2.7	Практикум по изучению нормативных документов социальных услуг		2.00	
	СРС			
С2.1	объективные методики измерения социального качества		4.00	
С2.2	методики измерения качества на основе статистических показателей		4.00	
С2.3	субъективные методики измерения социального качества		6.00	
С2.4	комплексные методики измерения социального качества		4.00	
С2.5	нормативные документы качества социальных услуг		6.00	
С2.6	нормативные документы стандартов социальных услуг		4.00	
С2.7	стандарты деятельности организаций, предоставляющих социальные услуги		6.00	
С2.8	подготовка реферата		4.00	
С2.9	подготовка реферата		4.00	
С2.10	конспектирование дополнительной литературы		4.00	
С2.11	конспектирование дополнительной литературы		4.00	
<b>Модуль 3 «Подготовка и сдача промежуточной аттестации»</b>		<b>0.10</b>	<b>4.00</b>	
	Зачет			
33.1	Подготовка к зачету		4.00	
<b>ИТОГО</b>		<b>3</b>	<b>108.00</b>	

Рабочая программа может использоваться в том числе при обучении по индивидуальному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении.

## **Описание применяемых образовательных технологий**

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

При обучении могут применяться дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

## Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и семинарские (практические, лабораторные) занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических и лабораторных занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (лабораторные) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий.

Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические (лабораторные) задания и т.п. Для успешного проведения практического (лабораторного) занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита курсовой работы / проекта; другие).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

Система оценки качества освоения учебной дисциплины включает входной контроль, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля), промежуточная аттестация обучающихся - оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (модулю) (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ)).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение семестра.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение учебного периода.

## Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по учебной дисциплине

### Ресурсы в сети Интернет

1) [http://library.vggu.ru/cgi-bin/irbis64r\\_11/cgiirbis\\_64.exe](http://library.vggu.ru/cgi-bin/irbis64r_11/cgiirbis_64.exe)

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: [http://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program\\_ID=3-39.03.02.51](http://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-39.03.02.51)

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://student.vyatsu.ru>

### Перечень электронно-библиотечных систем (ресурсов) и баз данных для самостоятельной работы

Используемые сторонние электронные библиотечные системы (ЭБС):

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<http://biblio-online.ru>)

Используемые информационные базы данных и поисковые системы:

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент  
([http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content\\_ru/ru/inform\\_resources/inform\\_retrieval\\_system/](http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/content_ru/ru/inform_resources/inform_retrieval_system/))
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)



**Описание материально-технической базы, необходимой для  
осуществления образовательного процесса**

**Перечень специализированного оборудования**

Перечень используемого оборудования
интерактивная система Smart со встроенным проектором
Ноутбук Acer
Принтер

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО	Производитель ПО и/или поставщик ПО	Номер договора	Дата договора
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO	ЗАО "Анти-Плагиат"	Лицензионный контракт №314	02 июня 2017
2	MicrosoftOffice 365 StudentAdvantage	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы MicrosoftOffice, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами	ООО "Рубикон"	Договор № 199/16/223-ЭА	30 января 2017
3	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями	ООО "СофтЛайн" (Москва)	ГПД 14/58	07.07.2014
4	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система	ООО "Рубикон"	Договор № 199/16/223-ЭА	30 января 2017
5	Kaspersky Endpoint Security длябизнеса	Антивирусное программное обеспечение	ООО «Рубикон»	Лицензионный договор №647-05/16	31 мая 2016
6	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «КонсультантКиров»	Договор № 559-2017-ЕП Контракт № 149/17/44-ЭА	13 июня 2017 12 сентября 2017
7	Электронный периодический	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «Гарант-Сервис»	Договор об информационно-	01 сентября 2017

	справочник «Система ГАРАНТ»			правовом сотрудничестве №УЗ-43-01.09.2017-69	
8	SecurityEssentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.	ООО «Рубикон»	Договор № 199/16/223-ЭА	30 января 2017
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах	ООО «Рубикон»	Контракт № 332/17/44-ЭА	05 февраля 2018

## ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Приложение к рабочей программе по учебной дисциплине

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

наименование дисциплины	
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	39.03.02
	шифр
Направленность (профиль)	Социальная работа
	наименование
Формы обучения	Социальная работа
	шифр
Кафедра-разработчик	Социальная работа
	наименование
Выпускающая кафедра	Заочная, Очная
	наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ)
	наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ)
	наименование

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

### Этап: Входной контроль знаний по учебной дисциплине

Результаты контроля знаний на данном этапе оцениваются по следующей шкале с оценками: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно

	Показатель		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности
Оценка	основные понятия, виды и методы прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов основные понятия, принципы и методы современной квалиметрии и стандартизации	осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации осуществлять прогнозирование, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов	навыками прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации
	Критерий оценивания		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности
Отлично	принципы изучения социальных явлений, содержание социальных услуг, учреждения, оказывающие социальные услуги населению	анализировать научную литературу, конспектировать, работать с нормативными документами	основами научного анализа, навыками составления структурно-логических схем, навыками работы с научной литературой
Хорошо	подходы к изучению социальных явлений, перечень социальных	читать научную литературу, конспектировать, работать с	навыками составления структурно-логических схем, навыками работы

	услуг, учреждения, оказывающие социальные услуги населению	нормативными документами	с учебной литературой
Удовлетворительно	особенности социальных явлений, задачи организаций, оказывающие социальные услуги	читать учебную литературу, конспектировать, работать с нормативными документами	уметь составлять таблицы и графики, владеть навыками работы с научной литературой

### Этап: Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине

Результаты контроля знаний на данном этапе оцениваются по следующей шкале с оценками: аттестовано, не аттестовано

	Показатель		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности
Оценка	основные понятия, виды и методы прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов основные понятия, принципы и методы современной квалиметрии и стандартизации	осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации осуществлять прогнозирование, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов	навыками прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации
	Критерий оценивания		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности
Аттестовано	основные понятия дисциплины,	анализировать содержание	навыками социального

	методы измерения качества , содержание современных социальных стандартов, стандартов социальных услуг и методики измерения качества социальных услуг.	социальных стандартов, анализировать нормативные документы качества социальных услуг, составлять программу и анкету социологического исследования по изучению качества социальных услуг	проектирования совершенствования качества социальных услуг; методиками измерения качества социальных услуг; навыками поиска информации об изменении социальных стандартов в сети интернет.
--	---	---	--

### Этап: Промежуточная аттестация по учебной дисциплине в форме зачета

Результаты контроля знаний на данном этапе оцениваются по следующей шкале с оценками: зачтено, не зачтено

	Показатель		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности
Оценка	основные понятия, виды и методы прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов основные понятия, принципы и методы современной квалиметрии и стандартизации	осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации осуществлять прогнозирование, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов	навыками прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценки социальных проектов навыками оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации
	Критерий оценивания		
	знает	умеет	имеет навыки и (или) опыт деятельности

Зачтено	основные понятия дисциплины, методы измерения качества , содержание современных социальных стандартов, стандартов социальных услуг и методики измерения качества социальных услуг.	анализировать содержание социальных стандартов, анализировать нормативные документы качества социальных услуг, составлять программу и анкету социологического исследования по изучению качества социальных услуг	навыками социального проектирования совершенствования качества социальных услуг; методиками измерения качества социальных услуг; навыками поиска информации об изменении социальных стандартов в сети интернет.
---------	--	--	---



**Типовые контрольные задания или иные материалы,  
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта  
деятельности, характеризующих этапы формирования  
компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Этап: проведение входного контроля по учебной дисциплине**

Текст вопроса	Компетенции	Вид вопроса	Уровень сложности	Элементы усвоения	Кол-во ответов
Каковы основные принципы социального измерения	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Термины	
Понятие качества в широком и узком смысле	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Понятия	
Особенности социального качества.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Представления	
Особенности процесса стандартизации.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Закономерности	
Содержание современных российских социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Факты	
Современные теории качества жизни.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Теории	
Каковы размеры современных социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Цифры	
Критерии качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Закономерности	
Закономерности формирования стандартов социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Термины	
Способы количественного измерения социальной услуги	ПК-4, ПК-14	Практический	Репродуктивный	[А] Термины	

**Этап: проведение текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине**

Текст вопроса	Компетенции	Вид вопроса	Уровень сложности	Элементы усвоения	Кол-во ответов
Каковы основные принципы социального измерения	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Термины	

Понятие качества в широком и узком смысле	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Понятия	
Особенности социального качества.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Представления	
Особенности процесса стандартизации.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Закономерности	
Содержание современных российских социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Факты	
Современные теории качества жизни.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Теории	
Каковы размеры современных социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Цифры	
Критерии качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Закономерности	
Закономерности формирования стандартов социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Термины	
Способы количественного измерения социальной услуги	ПК-4, ПК-14	Практический	Репродуктивный	[А] Термины	

### Этап: проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Текст вопроса	Компетенции	Вид вопроса	Уровень сложности	Элементы усвоения	Кол-во ответов
Каковы основные принципы социального измерения	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Термины	
Понятие качества в широком и узком смысле	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Понятия	
Особенности социального качества.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Конструктивный	[В] Представления	
Особенности процесса стандартизации.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Закономерности	
Содержание современных российских социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[А] Факты	
Современные теории качества	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[С] Теории	

жизни.					
Каковы размеры современных социальных стандартов.	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[A] Цифры	
Критерии качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Творческий	[C] Закономерности	
Закономерности формирования стандартов социальных услуг	ПК-4, ПК-14	Теоретический	Репродуктивный	[A] Термины	
Способы количественного измерения социальной услуги	ПК-4, ПК-14	Практический	Репродуктивный	[A] Термины	

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

### **Этап: Входной контроль знаний по учебной дисциплине Письменный опрос, проводимый во время аудиторных занятий**

#### **Цель процедуры:**

Целью проведения входного контроля по дисциплине является выявление уровня знаний, умений, навыков обучающихся, необходимых для успешного освоения дисциплины, а также для определения преподавателем путей ликвидации недостающих у обучающихся знаний, умений, навыков.

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

Процедура оценивания должна, как правило, охватывать всех обучающихся, приступивших к освоению дисциплины (модуля). Допускается неполный охват обучающихся, в случае наличия у них уважительных причин для отсутствия на занятии, на котором проводится процедура оценивания.

#### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится в начале периода обучения (семестра, модуля) на одном из первых занятий семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия).

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

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

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

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

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

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов может включать вопросы открытого и закрытого типа. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий. Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

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

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий,

количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов. При этом продолжительность проведения процедуры не должна, как правило, превышать двух академических часов.

#### **Шкалы оценивания результатов проведения процедуры:**

Результаты проведения процедуры проверяются преподавателем и оцениваются с применением четырехбалльной шкалы с оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

Преподаватель вправе применять иные, более детальные шкалы (например, стобалльную) в качестве промежуточных, но с обязательным дальнейшим переводом в четырехбалльную шкалу.

#### **Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке доводятся до сведения обучающихся на ближайшем занятии после занятия, на котором проводилась процедура оценивания.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем определяются пути ликвидации недостающих у обучающихся знаний, умений, навыков за счет внесения корректировок в планы проведения учебных занятий.

По результатам проведения процедуры оценивания обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты, должны интенсифицировать свою самостоятельную работу с целью ликвидации недостающих знаний, умений, навыков.

Результаты данной процедуры могут быть учтены преподавателем при проведении процедур текущего контроля знаний по дисциплине (модулю).

### **Этап: Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине**

#### **Аттестация по совокупности выполненных работ на контрольную дату**

##### **Цель процедуры:**

Целью текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю) является оценка уровня выполнения обучающимися самостоятельной работы и систематической проверки уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и динамики формирования компетенций в процессе обучения.

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

Процедура оценивания должна охватывать всех без исключения обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль) и обучающихся на очной и очно-заочной формах обучения. В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается получившим оценку «не аттестовано». Для обучающихся на заочной форме процедура оценивания не проводится.

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

Процедура оценивания проводится неоднократно в течение периода обучения (семестра, модуля).

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

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

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

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

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

Проведение процедуры не предусматривает применения специально разработанных оценочных средств в виде перечня вопросов, заданий и т.п. Результаты процедуры по отношению к конкретному студенту определяются преподавателем, как совокупность выполненных работ: домашних заданий, контрольных работ, рефератов, эссе, защищенных коллоквиумов, тестов и др. видов, определяемых преподавателем, в том числе, в зависимости от применяемых технологий обучения.

### **Описание проведения процедуры:**

Обучающийся в течение отчетного периода обязан выполнить установленный объем работ: домашних заданий, контрольных работ, рефератов, эссе, защищенных коллоквиумов, тестов и др. видов, определяемых преподавателем, в том числе, в зависимости от применяемых технологий обучения. Успешность, своевременность выполнения указанных работ является условием прохождения процедуры.

### **Шкалы оценивания результатов проведения процедуры:**

Результаты проведения процедуры проверяются преподавателем и оцениваются с применением двухбалльной шкалы с оценками:

- «аттестовано»;
- «не аттестовано».

Преподаватель вправе применять иные, более детальные шкалы (например, столбальную) в качестве промежуточных, но с обязательным дальнейшим переводом в двухбалльную шкалу.

### **Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа. Деканат факультета доводит результаты проведения процедур по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы до сведения обучающихся путем размещения данной информации на стендах факультета.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем определяются пути ликвидации недостающих у обучающихся знаний, умений, навыков за счет внесения корректировок в планы проведения учебных занятий.

По результатам проведения процедуры оценивания обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты, должны интенсифицировать свою самостоятельную работу с целью ликвидации недостающих знаний, умений, навыков.

## **Этап: Промежуточная аттестация по учебной дисциплине в форме зачета**

## **Зачет по совокупности выполненных работ в течение семестра**

### **Цель процедуры:**

Целью промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины – для многосеместровых дисциплин).

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

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

### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля), но, как правило, до начала экзаменационной сессии. В противном случае, деканатом факультета составляется индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для каждого из обучающихся, не сдавших зачеты до начала экзаменационной сессии.

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

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

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

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

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

Проведение процедуры не предусматривает применения специально разработанных оценочных средств в виде перечня вопросов, заданий и т.п. Результаты процедуры по отношению к конкретному студенту определяются преподавателем, как совокупность выполненных работ: домашних заданий, контрольных работ, рефератов, эссе, защищенных коллоквиумов, тестов и др. видов, определяемых преподавателем, в том числе, в зависимости от применяемых технологий обучения.

### **Описание проведения процедуры:**

Обучающийся в течение отчетного периода обязан выполнить установленный объем работ: домашних заданий, контрольных работ, рефератов, эссе, защищенных коллоквиумов, тестов и др. видов, определяемых преподавателем, в том числе, в зависимости от применяемых технологий обучения. Успешность, своевременность выполнения указанных работ является условием прохождения процедуры.

### **Шкалы оценивания результатов проведения процедуры:**

Результаты проведения процедуры проверяются преподавателем и оцениваются с применением двухбалльной шкалы с оценками:

- «зачтено»;
- «не зачтено».

Преподаватель вправе применять иные, более детальные шкалы (например, столбальную) в качестве промежуточных, но с обязательным дальнейшим переводом в двухбалльную шкалу.

**Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачётные ведомости, либо в зачетные карточки (для обучающихся, проходящих процедуру в соответствии с индивидуальным графиком) и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

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

По результатам проведения процедуры оценивания обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты считаются имеющими академическую задолженность, которую обязаны ликвидировать в соответствии с составляемым индивидуальным графиком. В случае, если обучающийся своевременно не ликвидировал имеющуюся академическую задолженность он подлежит отчислению из вуза, как не справившийся с образовательной программой.