Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю
Проректор по учебной работе
_____ В.Н. Чумаков
«28» августа 20 17 г.

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

Направление подготовки
39.03.02 Социальная работа
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Социальная работа в системе социальных служб

Форма обучения
заочная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа. Направленность (профиль) образовательной программы – Социальная работа в системе социальных служб.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами _____/ Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / Заборовская О.В.

Руководитель ОП _____ / Сипунова Н.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. Пояснительная записка 4

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 5

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....6

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 6

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....8

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 9

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 9

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 10

7.3. 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 12

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .14

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....15

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 16

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....17

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 20

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 21

1. Пояснительная записка

Российским государством и обществом все более осознается потребность в объективном измерении результатов современной социальной политики и оценке эффективности механизма ее реализации. Становление социальной сферы России в XXI в., развитие “сферного подхода” в современной социальной работе в условиях переходного кризисного общества, развитие системы социального обслуживания населения, утверждение национальных стандартов социальных услуг и выход целого ряда работ по проблемам общей квалиметрии создают благоприятные условия для развития предметной и специальной квалиметрии, в частности социальной квалиметрии.

Социальная квалиметрия как наука создает прочное основание для объективной оценки результатов, проводимой в стране, каждом конкретном регионе социальной политики, мер социальной защиты в целом и работы социальных служб, в частности. Проблема оценки качества социальной работы приобретает стратегическую значимость из-за обострения глобальной проблематики, связанной не только с мировым экономическим и культурным кризисом, но и новыми социальными рисками, противоречиями регионального экономического, социального, духовного, нравственного и культурного развития, ускорением темпов развития рыночных отношений и заметным отставанием уровня жизни значительной части населения, а также резкой дифференциацией доходов различных категорий населения, создающей базу для новых социальных конфликтов и потрясений. Данная ситуация обусловила необходимость изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» в рамках подготовки студентов по направлению «Социальная работа».

Цель дисциплины: сформировать у студентов целостное представление и дать практические навыки по применению социальной квалиметрии и стандартизации для оценки качества социальных услуг.

Для достижения указанных целей необходимо решить следующие задачи:

- изучить основные термины и понятия учебной дисциплины;
- определить роль и значение стандартизации в обеспечении качества услуги;
- получить знания о видах и категориях стандартов;
- уметь применять методы стандартизации для оценки социальных услуг;
- овладеть практическими навыками использования социальной квалиметрии в оценке качества социальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «*Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ПК-4- способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	**знания**: основы стандартизации в социальной работе; основные термины, понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роль и значение стандартизации в обеспечении качества услуг, виды и категории стандартов **умения:**применять методы стандартизации для оценки социальных услуг, оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами **навыки:**приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.13 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является обязательной дисциплиной по выборудля подготовки студентов по направлению *39.03.02 Социальная работа*.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-4	Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб	Преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составляет 2 зачетные единицы или 72 академических часа.

Курс		4
Всего часов/з.ед		72/2
Аудиторная контактная работа	Лекции	4
	Практич. занятия	4
Контрольная работа		1
Самостоятельная работа		62
Вид промежуточной аттестации	зачет	1/-

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Очная форма

№	Наименование раздела дисциплины (тема)		Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	лабрр. занятия	самост.работа	

4 курс							
1.	Основы социальной квалиметрии	14	1	1		12	Общая квалиметрия: принципы, функции значимость. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.Основные термины, понятия социальной квалиметрии
2.	Стандартизация социальных услуг	14	1	1		12	Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
3.	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	14	1	1		12	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Приемы и методы стандартизации социального обслуживания населения
4.	Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг	14	1			13	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
5.	Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам	14		1		13	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.Роль и значение стандартизации в обеспечении качества услуг, виды и категории стандартов.Использование квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи
	Контрольная работа	1		1			
	Зачет	1		1			
Итого		**72**	**4**	**6**		**62**	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	22	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	20	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и написание контрольной работы)	20	Тесты, контрольная работа

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 184 с. - ISBN 978-5-394-02023-0 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977
2. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие / В.И. Кириллов. - 2-е изд., стер. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 440 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005464Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=429148
3. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс] : Учебно-практическое пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02081-0. Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=415034

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «*Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Компетенции, осваиваемые в процессе освоения данной дисциплины, формируются на протяжении освоения всей ООП.

Процесс изучения дисциплины «*Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-4 - способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап
Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб (3 курс)	**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг (4 курс)**	Преддипломная практика (5 курс)

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

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «незачтено» (0-54 баллов)	Оценка «зачтено» (55-69 баллов)	Оценка «зачтено» (70-84 балла)	Оценка «зачтенов» (85-100 баллов)
2 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-4	**Знания:** основы стандартизации в социальной работе; основные термины, понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роль и значение стандартизации в обеспечении качества услуг, виды и категории стандартов	Не знает:основ стандартизации в социальной работе; основных терминов, понятий социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роли и значения стандартизации в обеспечении качества услуг, видов и категорий стандартов	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:основ стандартизации в социальной работе; основных терминов, понятий социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роли и значения стандартизации в обеспечении качества услуг, видов и категорий стандартов	Знает достаточно в базовом объеме:основы стандартизации в социальной работе; основные термины, понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роль и значение стандартизации в обеспечении качества услуг, виды и категории стандартов	Демонстрирует высокий уровень знаний: основ стандартизации в социальной работе; основных терминов, понятий социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; роли и значения стандартизации в обеспечении качества услуг, видов и категорий стандартов
		Умения: применять методы стандартизации для оценки социальных услуг, оценивать качество социального обслуживания в	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:применении методов стандартизации для оценки социальных услуг, оценке	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:применении методов стандартизации для оценки социальных услуг, оценке	Демонстрирует высокий уровень умений при:применении методов стандартизации для оценки социальных услуг, оценке

		соответствии со стандартами	при:применении методов стандартизации для оценки социальных услуг, оценке качества социального обслуживания в соответствии со стандартами	качества социального обслуживания в соответствии со стандартами	качества социального обслуживания в соответствии со стандартами	качества социального обслуживания в соответствии со стандартами
		Навыки: приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками:приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Демонстрирует частичное владение без грубых ошибок навыками: приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Владеет базовыми приемами владения навыками:приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Демонстрирует владение на высоком уровне навыками:приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; навыками использования квалиметрии для оценки качества социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи

7.3. 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

7.3.1 Типовые билеты для проведения зачета

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 1

По дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1Квалиметрия как наука

2Государственные стандарты социального обслуживания

Практическое задание:

Оценитероль негосударственных организаций в социальном обслуживании пожилых людей и инвалидов

Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»

д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 2

По дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

2017-2018 уч. год

Теоретические вопросы:

1 Объект, предмет и структура квалиметрии

2 Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг

Практическое задание:

Обоснуйте необходимость внедрения инновационных социальных услуг в практику социального обслуживания

Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»

д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

БИЛЕТ № 3

По дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

2017-2018 уч. год

Теоретические вопросы:

1Принципы и задачи квалиметрии.

2. Факторы, определяющие качество социальных услуг

Практическое задание:

Охарактеризуйте значимость службы медико-социальной экспертизы как новой формы социальной защиты населения

Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»

д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)

7.3.2 Типовые примеры контрольных работ

1.Институционализации системы социальной защиты населения.

2.Служба медико-социальной экспертизы как новая форма социальнойзащиты населения.

3.Инвалид как субъект отношений в социальной сфере.

4.Индивидуальная программа реабилитации как современная технология социальной работы, направленная на комплексное решение проблем инвалидов.

5.Объективная необходимость в развитии социального обслуживанияпожилых людей и инвалидов в Российской Федерации.

6.Роль негосударственных организаций в социальном обслуживаниипожилых людей и инвалидов.

7.Развитие сети учреждений социального обслуживания и социальныхуслуг, оказываемых семье и детям.

8.Программа «профилактика безнадзорности правонарушенийнесовершеннолетних» и ее роль в социальной защите семьи и детей.

9.Необходимость внедрения инновационных социальных услуг в практику социального обслуживания

10.Региональные инновационные модели социального обслуживания населения

11.Оценить качество современного общества по нескольким критериям на основе статистических данных, опубликованных международными организациями.

12.Институционализации системы социальной защиты населения.

13.Служба медико-социальной экспертизы как новая форма социальной защиты населения.

14.Инвалид как субъект отношений в социальной сфере.

15. Индивидуальная программа реабилитации как современная технология социальной работы, направленная на комплексное решение проблем инвалидов.

16.Объективная необходимость в развитии социального обслуживания пожилых людей и инвалидов в Российской Федерации.

17.Роль негосударственных организаций в социальном обслуживании пожилых людей и инвалидов.

18.Развитие сети учреждений социального обслуживания и социальных услуг, оказываемых семье и детям.

19.Программа «профилактика безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» и ее роль в социальной защите семьи и детей.

20.Необходимость внедрения инновационных социальных услуг в практику социального обслуживания

21.Региональные инновационные модели социального обслуживания населения

22.Оценить качество современного общества по нескольким критериям

на основе статистических данных, опубликованных международными организациями.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
Баллы	55-69	70-84	85-100

Оценка	зачтено	зачтено	зачтено

Оценка**зачтено (85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

– обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

– демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;

– способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

– владеют понятийным аппаратом;

– демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;

– подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка**зачтено (70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

– обнаруживают твёрдое знание программного материала;

– усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;

– способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;

– допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка**зачтено (55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

– в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

– в целом усвоили основную литературу;

– допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка**незачтено (0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

– обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;

– допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;

– демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к зачету является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 50 баллов.

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

а) нормативные правовые акты:

1. ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (утв. Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. N 326-ст).

б) основная литература:

2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 184 с. - ISBN 978-5-394-02023-0 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977
3. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие / В.И. Кириллов. - 2-е изд., стер. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 440 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005464Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=429148
4. Комаров, Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс] : Учебно-практическое пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02081-0. Режим доступа:http://znanium.com/bookread2.php?book=415034

в) дополнительная литература:

5. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебное пособие / Б.П. Боларев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 254 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-006182-5. Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=367365

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

1. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elibrary.rsl.ru/

2. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp

3. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://znanium.com/

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elibrary.ru/defaultx.asp

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков составления и анализа документов. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия нормативного материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что зачет является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины.

Зачет может проводиться как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

Решение преподавателя об итоговой аттестации принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности изложенного ответа и проявленных умений практического применения теоретических знаний.

Экзамен может быть проведен в форме итогового тестирования. В этом случае следует максимально сконцентрировать для решения тестовых заданий, отвечая максимально точно и полно в строго установленных пределах времени. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Предмет предполагает выполнение контрольных работ.

Структура контрольной работы должна включать в себя:

1) *оглавление* (с указанием страниц глав и параграфов);

2) *введение*, в котором следует обосновать основные задачи, цели, структуру раскрытия содержания работы, выразить свое отношение к выбранной теме;

3) *основной текст,* включающий в себя не менее трёх глав, которые могут быть разбиты на параграфы. (Все главы и параграфы должны иметь свое название.);

4) *заключение,* в котором студент описывает *выводы*, полученные им в ходе раскрытия основного содержания выбранной темы;

5) *список использованной литературы* (список литературы должен быть оформлен в соответствии с библиографическими требованиями).

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» включают в себя следующие виды занятий:

- *интерактивные лекции*, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает

противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- *групповые дискуссии*, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представлены в ФОММ.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
4. Web-браузер (Google Chrome *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:№4 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
3.	Технические средства:	
	экран настенный № 10а, №4	2
	мультимедийный проектор № 10а, №4	2
	компьютер с программным обеспечением № 10а, №4	5
4	Специализированные аудитории	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы, № 43 (ул. Рощинская, 5)	1
5	Технические средства	
	компьютер с программным обеспечением № 43	17

Пронумеровано и
прошито 21 листов

Зав. УМО _____ М.Г. Ковязина

Учебно-методический отдел