

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине ФТД.1 Основы организации профессиональной деятельности,
контроля качества предоставления социальных услуг

Направление подготовки/специальность: 39.04.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная инженерия: проектирование,
организация и управление процессами в социальной сфере

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Автор программы:

Доктор педагогических наук, доцент Курилович Надежда Васильевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 80).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «29» июня 2022 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере среднего профессионального и высшего образования, профессионального обучения и дополнительного образования), 03 Социальное обслуживание (в сфере управления социальной защиты населения)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	Осуществляет оперативный контроль деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		2	3	4	2	3	5
1	Гендерный подход к общению в социальной сфере	+			+		

2	Основные направления политики социальной защиты населения		+			+	
3	Основы этики и психологии делового общения	+			+		
4	Преддипломная практика			+			+
5	Психология инновационной деятельности		+			+	
6	Региональные особенности социального развития, социальной структуры населения		+			+	
7	Управленческие решения в социальной службе		+			+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Контактная работа	32	8
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	36	60
Зачет	4	4

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
1 семестр								
1	Из теории квалиметрии	2	1	2	-	5	10	Собеседование

2	Специфика социальной квалитметрии	2	1	2	1	5	15	Курсовой проект
3	Методы социальной квалитметрии в социальной работе	2	-	2	1	5	14	Эссе; Тестирование
4	Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг	4	-	2	1	5	10	Собеседование
5	Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг	2	1	4	1	10	10	Реферат
6	Методики оценки качества социальных услуг	4	1	4	-	6	1	Индивидуальное достижение; Тестирование; Зачет

Тема 1. Из теории квалитметрии

(ПК-6)

Лекция.

Лекция. Объект, предмет, цели, принципы квалитметрии. Виды квалитметрических шкал. Этапы квалитметрической процедуры: операциональная модель квалитметрируемого феномена, измерение/экспертирование, обработка, итоговый протокол, ранжированный список. Специфика квалитметрии как завершающего этапа диагностики. Подходы к квалитметрии в различных областях профессиональной деятельности.

Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Подготовьте сообщение о квалитметрических шкалах.
2. Цели квалитметрии.
3. Этапы квалитметрической процедуры:
4. Подходы к квалитметрии в различных областях профессиональной деятельности.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Покажите значение квалитметрии для человека и общества.
3. Покажите на примерах использование квалитметрических подходов в различных профессиональных областях.

Тема 2. Специфика социальной квалиметрии (ПК-6)

Лекция.

Лекция. Предмет социальной квалиметрии. Предпосылки развития социальной квалиметрии. Объекты социальной квалиметрии в социальной работе. Понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Предмет социальной квалиметрии.
2. Предпосылки развития социальной квалиметрии.
3. Объекты социальной квалиметрии в социальной работе.
4. Понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Подберите методы тестовой квалиметрии, применимые в социальной службе.
3. Подберите диагностические методики и преобразуйте их в квалиметрические для мониторинга качества деятельности конкретной социальной службы.

Тема 3. Методы социальной квалиметрии в социальной работе (ПК-6)

Лекция.

Лекция. Методы тестовой, экспертной, индексной, таксономической, вероятностно-статистической, нечеткой квалиметрий. Мониторинг качества в социальном образовании, социальной работе.

Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Мониторинг качества в социальном образовании, социальной работе.
2. Покажите предпосылки развития социальной квалиметрии.
3. Раскройте значение социальной квалиметрии.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Приведите различные трактовки понятий «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.
3. Охарактеризуйте метод экспертной оценки с позиции социальной квалиметрии.
4. Покажите возможности таксономической, вероятностно-статистической квалиметрий в социальной работе.

Тема 4. Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг (ПК-6)

Лекция.

Лекция. Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция). Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ и стандарты качества социальных услуг.

Стандартизация социально-медицинских, социально-правовых услуг, социально-бытовых, социально-педагогических, психологических, социально-экономических услуг. Порядок и условия оказания социальных услуг. Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг. Контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.

Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция).
2. Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ
3. Стандарты качества социальных услуг.
4. Порядок и условия оказания социальных услуг.
5. Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.
6. Контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.
7. Стандартизация социально-медицинских услуг.
8. Стандартизация социально-правовых услуг.
9. Стандартизация социально-бытовых услуг.
10. Стандартизация социально-педагогических услуг.
11. Стандартизация психологических услуг.
12. Стандартизация социально-экономических услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Подготовьте сообщение о качестве социальных услуг, реализуемых для определенной категории населения.
3. Представьте в таблице основные виды социальных услуг и параметры их качества.
4. Опишите порядок и условия оказания социальных услуг.
5. Углубленное изучение материалов темы
6. Подготовьте структуру стандартизации социальных услуг в РФ на основе государственных стандартов.
7. Покажите, как должен осуществляться контроль за реализацией государственных стандартов в области социального обслуживания населения.
8. Представьте основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.

Тема 5. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг (ПК-6)

Лекция.

Лекция. Принципы оценки качества социальных услуг: системности и комплексности оценивания; структурности, интегрированности, иерархичности, поликритериальности, динамичности качества; соответствия структуры качества услуг структуре определенного типа и вида учреждения; креативного использования различных методов и методик; опробированности системы критериев и показателей оценки (Л.В. Топчий). Подходы к оценке эффективности социальных услуг: соотнесение норм качества социальных услуг с реальным проявлением результативности практической социальной работы; определение динамики преодоления социальных девиаций в обществе и проблем отдельных клиентов; динамика развития учреждений социального обслуживания.

Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.

Практическое занятие.

Практическое занятие.

1. Принципы оценки качества социальных услуг.
2. Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.
3. Этапы методики оценки эффективности услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. Углубленное изучение материалов темы
2. Покажите действие принципов оценки качества социальных услуг
3. Подготовьте сравнительный анализ подходов к оценке эффективности социальных услуг.

Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

(ПК-6)

Лекция.

Лекция. Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм). Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку), оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой), оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова).

Практическое занятие.

Практическое занятие.

4. Методики оценки эффективности социальной работы.

5. Оценка эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы.

1. Углубленное изучение материалов темы

2. Покажите на конкретном примере выбор критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг.

3. Подберите критерии и показатели оценки эффективности вашего социального проекта.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Из теории квалитметрии	Собеседование	10	<p>10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 7-8 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 4-6 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2-3 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Специфика социальной квалитметрии	Курсовой проект	10	<p>10-7 баллов – группа составила устав проекта и провела грамотное социологическое исследование на основе правильно составленной программы с учетом современных тенденций развития социологии. Грамотно определены объект и предмет исследования, задачи исследования. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен сравнительный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы и разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике. В работе принимала участие вся группа 6-4 балла - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование на основе программы, используя современные тенденции развития социологии. Объект и предмет исследования, задачи исследования определены с некоторыми отступлениями от правил. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен не полный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы или разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике с отдельными доработками. В работе принимала участие вся группа 1-3 балла - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование с некоторыми ошибками, которые были допущены при составлении программы исследования или определения объекта и предмета исследования, выборки, анализа результатов. Не представлен сравнительный анализ авторских результатов и вторичных результатов. Результаты представлены не в полном объеме, выводы и рекомендации нуждаются в доработке. В работе принимала участие не вся группа</p>

3.	Методы социальной квалиметрии в социальной работе	Эссе	10	10-9 баллов во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение; в основной части; логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; демонстрирует полное понимание проблемы 6-8 баллов во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно используются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком. 3-5 баллов во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; язык работы в целом не соответствует уровню студента вуза 1-2 балла во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; средства связи не обеспечивают связность изложения; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный»
		Тестирование(контрольный срез)	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
4.	Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг	Собеседование	10	10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 7-8 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 4-6 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2-3 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

5.	Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг	Реферат	10	<p>9-10 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 7-8 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 5-6 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 3-4 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1-2 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
6.	Методики оценки качества социальных услуг	Индивидуальное достижение	10	<p>8-10 баллов – группа составила устав проекта и провела грамотное социологическое исследование на основе правильно составленной программы с учетом современных тенденций развития социологии. Грамотно определены объект и предмет исследования, задачи исследования. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен сравнительный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы и разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике. В работе принимала участие вся группа</p> <p>5-7 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование на основе программы, используя современные тенденции развития социологии. Объект и предмет исследования, задачи исследования определены с некоторыми отступлениями от правил. Выборка репрезентативна. Результаты представлены в полном объеме, проведен не полный вторичный анализ с результатами других исследований, составлена презентация, сделаны выводы или разработаны рекомендации. Результаты исследования могут быть применены на практике с отдельными доработками. В работе принимала участие вся группа</p> <p>Менее 5 баллов - группа составила устав проекта и провела социологическое исследование с некоторыми ошибками, которые были допущены при составлении программы исследования или определения объекта и предмета исследования, выборки, анализа результатов. Не представлен сравнительный анализ авторских результатов и вторичных результатов. Результаты представлены не в полном объеме, выводы и рекомендации нуждаются в доработке. В работе принимала участие не вся группа</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

		Зачет	20	5-10 баллов – студент знает базовые основы дисциплины, способен выполнить практическое задание 10-20 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания, выполнил практическое задание
7.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - выполнение индивидуальных заданий повышенной сложности – 10 баллов
8.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Зачет

Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

Типовые вопросы зачета

1. Подходы к квалиметрии в педагогике, психологии, социальной работе: общее и особенное.
2. Объект и предмет социальной квалиметрии.
3. Мониторинг качества в социальной работе.
4. Принципы оценки качества социальных услуг.
5. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
6. Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.

Индивидуальное достижение

Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

1. Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм).
2. Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку),
3. Оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой),
4. Оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова).

Курсовой проект

Тема 2. Специфика социальной квалиметрии

1. Этапы методики оценки эффективности услуг (по Д. Стэтэм).
2. Методики оценки эффективности деятельности (по Е.И. Комарову) в зависимости от условий и затрат (по П.Д. Павленку),
3. Оценки качества выполняемых задач (по Е.И. Холостовой),
4. Оценки результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социальной поддержки населения (Е.Р. Ярская-Смирнова)

Реферат

Тема 5. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества социальных услуг

- 1 Опыт разработки и применения стандартов в области социального обслуживания за рубежом (Великобритания, США, Швеция).
- 2 Правовое обеспечение социального обслуживания в РФ
- 3 Стандарты качества социальных услуг.
- 4 Порядок и условия оказания социальных услуг.
- 5 Основные факторы, определяющие качество оказания социальных услуг.

Собеседование

Тема 1. Из теории квалиметрии

Определите предмет социальной квалиметрии.

Каковы предпосылки развития социальной квалиметрии.

Дайте определение объектов социальной квалиметрии в социальной работе.

Дайте определение понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

Тема 4. Нормативно-правовая база стандартизации социального обслуживания. Основные направления стандартизации социальных услуг

Определите предмет социальной квалиметрии.

Каковы предпосылки развития социальной квалиметрии.

Дайте определение объектов социальной квалиметрии в социальной работе.

Дайте определение понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

Тестирование

Тема 3. Методы социальной квалиметрии в социальной работе

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.
2. визуальный метод.
3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалитметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология.

Тема 6. Методики оценки качества социальных услуг

1. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

2. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов:

1. аналитический метод.

2. визуальный метод.

3. экспертный метод.

3. Этот метод контроля качества социальных услуг предусматривает личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов:

(?) аналитический метод.

(?) визуальный метод.

(!) экспертный метод.

4. Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют:

1. визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

2. визуальным и экспертным методами.

3. аналитическим и экспертным методами.

5. Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, - это:

1. социальная услуга.

2. квалитология.

3. квалиметрия.

6. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг, - это:

1. стандарт социальной услуги.

2. социальная услуга.

3. квалитология

Эссе

Тема 3. Методы социальной квалиметрии в социальной работе

Типовые темы эссе

1. Покажите предпосылки развития социальной квалиметрии.

2. Раскройте значение социальной квалиметрии.

3. Приведите различные трактовки понятий «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

4. Охарактеризуйте метод экспертной оценки с позиции социальной квалиметрии.

5. Покажите возможности таксономической, вероятностно-статистической квалиметрии в социальной работ

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-6)

1. Подходы к квалиметрии в педагогике, психологии, социальной работе: общее и особенное.

2. Объект и предмет социальной квалиметрии.
3. Мониторинг качества в социальной работе.
4. Принципы оценки качества социальных услуг.
5. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
6. Критерии и показатели оценки эффективности социальных услуг.

Типовые задания для зачета (ПК-6)

1. Определите предмет социальной квалиметрии.
2. Каковы предпосылки развития социальной квалиметрии.
3. Дайте определение объектов социальной квалиметрии в социальной работе.
4. Дайте определение понятия «качество», «эффективность», «результативность» в социальной работе.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-6	Демонстрирует высокий уровень разработки и реализации мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-6	Демонстрирует неудовлетворительный уровень разработки и реализации мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Потенциал личности: комплексная проблема : Мат-лы Седьмой Междунар. конф. (заочной) 5 июня 2008г./Отв.ред. В.Н. Косырев. - Тамбов: ТГУ им. Г.Р. Державина, 2008. - 242с.
2. Актуальные проблемы социально-культурной деятельности : Сб. науч. мат-лов препод. и аспирантов каф. социально-культурной деятельности. Вып. 3 / Отв. ред. Е.И. Григорьева, Н.В. Рыбкина. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2008. - 144с.
3. Психология педагогического общения : Уч.-метод. рекомендации / Сост.: Т.И. Гущина, М.И. Старов. - Тамбов: ТГУ, 2002. - 71с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Психология развития духовно-нравственных отношений личности в системе образования : материалы Всерос. науч.-практ. конф. 18 марта 2009г. / Отв. ред. М.И. Старов. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2009. - 216с.
2. Формирование профессиональной компетенции будущего учителя начальных классов : метод. реком. для студ. спец-ти "Педагогика и методика начального образования" / Отв. ред. О.А. Дорожкина. - Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2009. - 123с.

6.3 Методические разработки:

1. Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья: опыт, проблемы, инновации : Материалы Общерос. научно-практ. конф. 25 нояб. 2008г. / Отв. ред. Н.Н. Иванова. - Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2008. - 563с.
2. Проблемы обеспечения устойчивости развития региональных социально-экономических систем : Материалы Всерос. науч.-практ. конф. 13-15 нояб. 2008г. / Гл. ред. Е.Ю. Меркулова; отв. ред. В.И. Меньщикова. - Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2008. - 589с.

6.4 Иные источники:

1. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система - <http://www.biblioclub.ru>
2. Журнал «Вопросы образования» - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
3. сайт «Психологические тесты он-лайн» - <http://tests.kulichki.com/>
4. Словари и энциклопедии он-лайн - <http://dic.academic.ru> - <http://dic.academic.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Linux Alt 8.1 Образование

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

CorelDRAW Graphics Suite X3

QuarkXPress 7.2

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. «Социологический журнал» ФНИСЦ РАН - электронная версия. – URL: <https://www.jour.fnisc.ru/index.php/socjour>
2. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.