

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 07.07.2022 11:46:41
 Уникальный программный ключ:
 9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГУ»)
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.О	Оценка качества социальных услуг

Код направления подготовки	39.03.02
Направление подготовки	Социальная работа
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Социальная защита и обслуживание семей и детей
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	очная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат психологических наук		Сиврикова Надежда Валерьевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	10	13.06.2019	
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	1	09.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	12
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
7. Перечень образовательных технологий	17
8. Описание материально-технической базы	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Оценка качества социальных услуг» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Оценка качества социальных услуг» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «История социальной работы», «Модуль "Психологический"», «Модуль 2. "Технологический"», «Модуль 3. "Организационно-управленческий"», при проведении следующих практик: «учебная практика (ознакомительная)».

1.4 Дисциплина «Оценка качества социальных услуг» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Документационное обеспечение социальной работы», «Методика исследования в социальной работе», «Основы управления в социальной работе», «подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы», «Социально-технологический практикум».

1.5 Цель изучения дисциплины:

Формирование у студентов системы знаний и умений, связанных с осуществлением оценки и контролем качества предоставления социальных услуг

1.6 Задачи дисциплины:

1) Ознакомить студентов со стандартами в области социального обслуживания, показателями качества социального обслуживания и способами их измерения, осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания

2) Сформировать умения применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг, применять эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса

3) Способствовать овладению способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг

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

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ОПК-4 способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	ОПК.4.1 Знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы, а также способы их использования, контроля и оценки
	ОПК.4.2 Умеет использовать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы, контролировать и оценивать эффективность их применения
	ОПК.4.3 Владеет навыками разработки и реализации профессионального инструментария в сфере социальной работы
2	ПК-4 способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг
	ПК.4.1 Знает национальные стандарты в области социального обслуживания, показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания
	ПК.4.2 Умеет применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса
	ПК.4.3 Владеет способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ОПК.4.1 Знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы, а также способы их использования, контроля и оценки	3.1 Знает способы контроля и оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы

2	ОПК.4.2 Умеет использовать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы, контролировать и оценивать эффективность их применения	У.1 Умеет управлять качеством и оценивать эффективность профессиональной деятельности в сфере социальной работы
3	ОПК.4.3 Владеет навыками разработки и реализации профессионального инструментария в сфере социальной работы	В.1 Владеет навыками разработки и реализации методики оценки качества в сфере социальной работы
1	ПК.4.1 Знает национальные стандарты в области социального обслуживания, показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания	3.2 Знает национальные стандарты в области социального обслуживания, показатели качества социального обслуживания и способы их измерения, способы осуществления контроля качества предоставления социальных услуг, оценки эффективности социального обслуживания
2	ПК.4.2 Умеет применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса	У.2 Умеет применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг; использовать эффективные методы контроля качества оказываемых услуг и формы представления результатов этого процесса
3	ПК.4.3 Владеет способами осуществления контроля качества предоставления социальных услуг	В.2 Владеет моделями управления качеством предоставления социальных услуг

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	18	30	60	108
Первый период контроля				
<i>Теоретические основы оценки качества социальных услуг</i>	8	16	28	52
Социальная квалиметрия как наука	2	4	8	14
Базовые понятия квалиметрии	2	4	6	12
Социальные услуги как объект оценки качества	2	4	8	14
Качество жизни и его критерии	2	4	6	12
<i>Технология оценки и управления качеством социальных услуг</i>	10	14	32	56
Алгоритм разработки методики оценки качества	2	4	8	14
Методы оценки качества и эффективности в социальной сфере	2	4	8	14
Стандартизация социальных услуг	2	4	8	14
Управление качеством социальных услуг	4	2	8	14
Итого по видам учебной работы	18	30	60	108
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				
Итого за Первый период контроля				108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы оценки качества социальных услуг	8
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: 3.1 (ОПК.4.1) ПК-4: 3.2 (ПК.4.1)	
1.1. Социальная квалиметрия как наука План лекции: 1. Этапы становления квалиметрии как науки 2. Экономические принципы в социальной сфере 3. Место социальной квалиметрии в системе наук о качестве 4. Место социальной квалиметрии в системе наук. 5. Особенности и сферы применения социальной квалиметрии. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
1.2. Базовые понятия квалиметрии План лекции 1. Качество и близкие к нему понятия 2. Эффективность в социальной работе 3. Измерение, мониторинг и оценка качества 4. Субъекты оценки качества в социальной сфере 5. Объекты оценки качества в социальной сфере 6. Виды оценок качества Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
1.3. Социальные услуги как объект оценки качества План лекции: 1. Услуга как объект оценки качества: проблемы и пути решения 2. Отличительные особенности социальных услуг 3. Жизненный цикл социальных услуг 4. Механизмы оценки качества предоставления социальных услуг 5. Показатели качества социальных услуг Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
1.4. Качество жизни и его критерии План лекции: 1. Сущность и природы категории "качество жизни" 2. Критерии оценки качества жизни 3. Измерение качества жизни 4. Индексы и интегральные показатели качества жизни Учебно-методическая литература: 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
2. Технология оценки и управления качеством социальных услуг	10
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: У.1 (ОПК.4.2), В.1 (ОПК.4.3) ПК-4: У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)	
2.1. Алгоритм разработки методики оценки качества План лекции: 1. Выявление оцениваемых свойств 2. Выбор показателей свойств 3. Сокращение количества учитываемых показателей измерения качества 4. Подбор и описание методик для измерения качества 5. Определение значений коэффициентов важности 6. Определение эталонных и браковочных значений показателей качества Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2

2.2. Методы оценки качества и эффективности в социальной сфере План лекции 1. Модели оценки качества в социальной сфере 2. Основные методы социальной квалиметрии 3. Частные методы социальной квалиметрии Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
2.3. Стандартизация социальных услуг План лекции: 1. Актуальность стандартизации социальных услуг. 2. Проблемы и перспективы стандартизации социальных услуг. 3. Стандартизация в системе социального обслуживания. 4. Объект и предмет стандартизации. 5. Содержательные аспекты теории стандартизации социальной сферы. 6. Структура стандартов. Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
2.4. Управление качеством социальных услуг План лекции: 1. Этапы развития менеджмента качества. 2. Процесс и содержание управления качеством. 3. Функции управления качеством социальных услуг 4. Модели менеджмента качества в социальной сфере Учебно-методическая литература: 2, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы оценки качества социальных услуг	16
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: 3.1 (ОПК.4.1) ПК-4: 3.2 (ПК.4.1)	
1.1. Социальная квалиметрия как наука Вопросы для обсуждения 1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук. 2. Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере. 3. Понятия качества, результативности и эффективности Учебно-методическая литература: 1 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
1.2. Базовые понятия квалиметрии Вопросы для обсуждения 1. Отличительные черты социальной квалиметрии 2. Проблема количественного оценивания качества 3. Взаимосвязь понятий качество, результативность и эффективность. 4. Квалиметрические шкалы Учебно-методическая литература: 2, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
1.3. Социальные услуги как объект оценки качества Вопросы для обсуждения 1. Современные аспекты оценки социальных услуг. 2. Критерии качества жизни рекомендуемые ВОЗ. 3. Критерии эффективности социальной работы. 4. 2. Критерии и показатели качества социальной работы Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	4

1.4. Качество жизни и его критерии Вопросы для обсуждения 1. Научные подходы к трактовке содержания категории «качество жизни» 2. Философский, социальный и экономический аспекты анализа качества жизни 3. Концептуальные модели качества жизни 4. Система показателей качества жизни. Учебно-методическая литература: 1, 3, 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2. Технология оценки и управления качеством социальных услуг	14
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: У.1 (ОПК.4.2), В.1 (ОПК.4.3) ПК-4: У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)	
2.1. Алгоритм разработки методики оценки качества Вопросы для обсуждения 1. Измерение характеристик качества 2. Показатели качества 3. Характеристика основных методов квалиметрии 4. Уровни качества 5. Дизайн оценочного исследования Учебно-методическая литература: 3, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2.2. Методы оценки качества и эффективности в социальной сфере Вопросы для обсуждения 1. Swot-анализ как метод оценки качества 2. Опрос как метод оценки качества 3. Кейс-метод 4. Факторный метод оценки качества 5. Анализ документов в оценке качества 6. Бенчмаркинг в оценке качества социальных услуг Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2.3. Стандартизация социальных услуг Вопросы для обсуждения 1. Понятие стандартизации: сущность, принципы, функции 2. Особенности стандартизации социальных услуг за рубежом 3. Особенности стандартизации социальных услуг в России Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	4
2.4. Управление качеством социальных услуг Вопросы для обсуждения 1. Качество услуги как объект управления 2. Концепции управления качеством 3. Модели менеджмента качества в социальной сфере Учебно-методическая литература: 2, 4	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы оценки качества социальных услуг	28
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: 3.1 (ОПК.4.1) ПК-4: 3.2 (ПК.4.1)	

1.1. Социальная квалиметрия как наука Задание для самостоятельного выполнения студентом: Тенденции формирования административных систем управления социальной политикой, и социальной работой в мире. Социальные услуги: проблемы и перспективы оценки результативности. Цели и задачи программы социального обслуживания. Возможности использование комплекса элементов рыночного механизма в отраслях социальной сферы. Учебно-методическая литература: 1, 3, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	8
1.2. Базовые понятия квалиметрии Задание для самостоятельного выполнения студентом: Проблема количественного оценивания качества. Понятия качества, результативности и эффективности. Квалиметрия как способ учета качественных факторов эффективности социальной работы. Сравнение оценки качества и классического академического исследования. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	6
1.3. Социальные услуги как объект оценки качества Задание для самостоятельного выполнения студентом: Стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и понятия». Услуга как деятельность и как результат деятельности. Отличие услуг от товаров. Отличие социальных услуг от других видов услуг. Виды услуг. Жизненный цикл социальной услуги и его связь с оценкой качества. Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	8
1.4. Качество жизни и его критерии Задание для самостоятельного выполнения студентом: Философский, социальный и экономический аспекты оценки социальных услуг. Критерии качества жизни, рекомендуемые ВОЗ. Индикаторы качества жизни в контексте различных направлений и школ. Критерии эффективности социальной работы. Учебно-методическая литература: 2, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	6
2. Технология оценки и управления качеством социальных услуг	32
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4: У.1 (ОПК.4.2), В.1 (ОПК.4.3) ПК-4: У.2 (ПК.4.2), В.2 (ПК.4.3)	
2.1. Алгоритм разработки методики оценки качества Задание для самостоятельного выполнения студентом: Измерение характеристик качества. Показатели качества. Уровни качества и квалиметрические шкалы. Дизайн оценочного исследования Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	8
2.2. Методы оценки качества и эффективности в социальной сфере Задание для самостоятельного выполнения студентом: Swot-анализ как метод оценки качества. Опрос как метод оценки качества. Особенности применения Кейс-метода в оценки качества социальных услуг. Факторный метод оценки качества. Анализ документов в оценке качества. Бенчмаркетинг в оценки качества социальных услуг Учебно-методическая литература: 1, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	8
2.3. Стандартизация социальных услуг Задание для самостоятельного выполнения студентом: Актуальность стандартизации социальных услуг. Проблемы и перспективы стандартизации социальных услуг. Стандартизация в системе социального обслуживания. Объект и предмет стандартизации. Содержательные аспекты теории стандартизации социальной сферы. Методы, применяемыми в области разработки стандартов и их нормативов. Структура стандартов. Учебно-методическая литература: 2, 3, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	8

<p>2.4. Управление качеством социальных услуг</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Формирование системы управления качеством социальных услуг. Качество услуги как объект управления. Характеристики услуги, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности. Процесс и содержание управления качеством.</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	8
---	---

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Л.В. Топчий [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 182 с.	http://www.iprbookshop.ru/60510.html
2	Козырев В.А. Развитие систем менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Козырев В.А., Лисенков А.Н., Палкин С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2014.— 268 с.	http://www.iprbookshop.ru/45302.html
Дополнительная литература		
3	Денисова И.П. Социальная политика [Текст]: учеб. для вузов/ И.П.Денисова.-2- е изд., испр. и доп.- Ростов н/Д:Феникс,2009	
4	Пантелеева Т.С. Экономические основы социальной работы: учеб.пособие для вузов/Т.С.Пантелеева,Г.А.Червякова.-2-е изд., стер.-М.:Академия,2009	
5	Азгальдов Г.Г. Квалиметрия: первоначальные сведения. Справочное пособие с примером для АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов»: Учебное пособие / Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. – М.: 2010. -143с.	

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/defaultx.asp
2	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС			
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль		Промежуточная аттестация
	Кейс-задачи	Тест	Зачет/Экзамен
ОПК-4			
3.1 (ОПК.4.1)		+	+
У.1 (ОПК.4.2)	+		+
В.1 (ОПК.4.3)	+		+
ПК-4			
3.2 (ПК.4.1)		+	+
У.2 (ПК.4.2)	+		+
В.2 (ПК.4.3)	+		+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Теоретические основы оценки качества социальных услуг":

1. Тест

1. Что является предметом квалиметрии?
 - a. Количественные и качественные методы оценивания качества
 - b. Качество и количество
 - c. Количественные показатели качества
 - d. Природа качества
2. Область науки, предметом которой является исследование природы качества, изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения – это...
 - a. Теория качества
 - b. Теория управления качеством
 - c. Общая квалиметрия
 - d. Метрология
3. Какую проблему разрабатывает общая квалиметрия?
 - a. Аксиоматика квалиметрии
 - b. Квалиметрия труда и деятельности
 - c. Теория оценивания эффективности как меры качества систем и процессов
 - d. Экспертная квалиметрия
4. К какому разделу квалиметрии относится социальная квалиметрия?
 - a. Предметная квалиметрия
 - b. Специальная квалиметрия
 - c. Общая квалиметрия
 - d. Метрология
5. Какое свойство благ является основой расчетов в комплексе технологических дисциплин?
 - a. Количество
 - b. Затраты на производство, распределение и потребление единицы количества
 - c. Качество единицы количества
 - d. Сила
6. Какое свойство благ является основой расчетов в комплексе экономических дисциплин?
 - a. Количество
 - b. Затраты на производство, распределение и потребление единицы количества
 - c. Качество единицы количества
 - d. Сила
7. Комплекс каких дисциплин должен концентрироваться вокруг качества блага (продукции, услуги, информации, энергии)?
 - a. Управленческие
 - b. Экономические
 - c. Технические
 - d. Социальные
8. Как называется показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат (часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности)?
 - a. Продуктивность
 - b. Результативность
 - c. Действенность
 - d. Эффективность
9. Как называется способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей?
 - a. Действенность
 - b. Продуктивность
 - c. Результативность
 - d. Эффективность
10. Как называется способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного результата к нормативному/запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации)?
 - a. Результативность
 - b. Действенность
 - c. Продуктивность
 - d. Эффективность

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "Технология оценки и управления качеством социальных услуг":

1. Кейс-задачи

Кейс 3

Название программы: Формирование здорового образа жизни обучающихся ГБОУ СОШ №1652.

Цель: Воспитание у школьников культуры здорового образа жизни, что подразумевает:

- Сохранение и укрепление здоровья обучающихся, повышение качества их жизни.
- Формирование потребности вести здоровый образ жизни.
- Развитие стратегий и навыков поведения, ведущего к здоровью и препятствующего злоупотреблению психоактивными веществами.

Целевая группа: школьники.

Ожидаемые конечные результаты программы:

Разработка эффективных механизмов совместной деятельности различных секторов воспитательной системы школы, родительских советов и органа ученического самоуправления-ШП.

Проведение психолого-педагогических лекториев для родителей и учащихся школы.

Уменьшение числа «трудных» подростков в школе.

Активное вовлечение учащихся школы в работу кружков и секций дополнительного образования, участие в общешкольных, окружных и городских конкурсах, соревнованиях и фестивалях.

Воспитание потребностей в здоровом образе жизни у обучающихся.

Содержание программы:

1. Диагностическая работа с обучающимися
2. Педагогическое просвещение классных руководителей, учителей-предметников, родителей.
3. Профилактическая работа со школьниками.

ЗАДАНИЕ: разработайте методику оценки качества программы. Для этого определите:

1. Цель оценки программы
2. Форму оценки
3. Структура оценки
 - a. Стратегия исследования: Качественная или количественная;
 - b. Подход к оценке (системный, анализ достигнутых целей, транзакционная модель, эвалюаторный подход)
 - c. Экспериментальный план
 - d. Дерево свойств (выбор параметров и индикаторов оценки)
 - e. Методы сбора информации
 - f. Методы математической статистики

Количество баллов: 10

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук.
2. Гуманитарная сущность квалиметрии
3. Понятия качества, результативности и эффективности
4. Сущность понятия социальное качество
5. Показатели качества социальных услуг
6. Уровни качества и квалиметрические шкалы
7. Характеристика основных методов квалиметрии (качественные и количественные методы)
8. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания
9. Формы оценки
10. Подходы к оценке качества
11. Дерево свойств (понятия, правила построения)
12. Качество жизни и его критерии
13. Качество здравоохранения и его критерии
14. Качество образования и его критерии
15. Теоретико-методологические подходы к стандартизации социальных услуг
16. Стандарты качества социальных услуг
17. Социальная услуга (отличительные черты) и качество услуги
18. Цели и задачи социального обслуживания, их роль в оценке качества
19. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг
20. Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг

21. Модели менеджмента качества в социальной сфере
22. Качество услуги как объект управления
23. Виды социальных услуг
24. Жизненный цикл социальной услуги
25. Модели управления качеством социальных услуг
26. Петля качества
27. Функции управления качеством социальных услуг
28. Этапы становления квалиметрии как науки
29. Этапы развития менеджмента качества
30. Характеристика основных методов социальной квалиметрии
31. Характеристика частных методов социальной квалиметрии

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

5. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Проблемное обучение
2. Кейс-технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC