

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 16:00:53
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9b2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»
39.03.02.- Социальная работа

заочная

Год набора - 2023

Санкт-Петербург, 2022

Автор – составитель:

к. социол. н., доцент С.В. Ляшко

Заведующий кафедрой

социальных технологий д. полит.н., проф. Ветренко И.А.

РПД Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.

В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4-5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5-6
3. Содержание и структура дисциплины.....	6-8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8-11
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	11-14
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	14-15
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	15
7.2. Дополнительная литература.....	15-16
7.3. Нормативно-правовые докумен и иная правовая информация.....	16-17
7.4. Интернет-ресурсы.....	17
7.5. Иные источники.....	17
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	18

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

1.1. Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-4	способен к осуществлению планирования, организации и контролю качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи, предоставляемой получателям социальных услуг	ПКс-4.2	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи
ПКс-6	способность к развитию и повышению эффективности социального обслуживания	ПКс-6.1.	Способен определять и измерять показатели качества социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ/трудовые действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
В Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания / В/02.6 Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг / Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг	ПКс- 4.2.	на уровне знаний: основные понятия и категории квалиметрии, принципы, концепции квалиметрии как науки; стандарты в социальной работе;
		на уровне умений: оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами
	ПКс-6.1.	на уровне навыков: навыки применения методик и технологий проведения оценки качества социальных услуг
		на уровне знаний: государственную систему контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги. Качественную и количественную оценку социальной услуги.
В/03.6 Прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания граждан и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном		на уровне умений: осуществить выбор методов оценки качества услуг
		на уровне навыков: может анализировать и представлять результаты оценки качества социальных услуг используя при этом данные социологических опросов, статистики, анализ отчетности организаций

обслуживании Проведение мониторинга социальной ситуации на территории обслуживания		
------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» Б1.В.02. относится к обязательным дисциплинам вариативной части и читается на 3 курсе, в 5 семестре на заочном отделении. Предметом изучения дисциплины являются оценка качества и стандартизация социальных услуг. При изучении данной дисциплины обучающиеся опираются на знания и умения, полученные в ходе предшествующего знакомства с дисциплинами гуманитарного, социального цикла: такими как Б1.В.14 «Социальная статистика» (3-4 семестр, 2 курс);

изучается одновременно с Б1.О.15 «Современные теории социального благополучия» (5-6 семестр, 3 курс).

Учебная дисциплина Б1.В.02. «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является опорной для таких дисциплин рабочего учебного плана как Б1.О.16 «Управление в социальной работе» (7-8 семестр, 4 курс) Б2.В.02(У), Б2.В.03(П) «Технологическая практика» (7-8 семестр, 4 курс), Б2.В.02 (Пд) Преддипломная практика (10 семестр, 5 курс).

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/ астр часах) очная/заочная
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	14/10,5
Лекции	4/3
Практические занятия	8/6
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/1,5
Самостоятельная работа	90/67,5
Контроль самостоятельной работы	4/3
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно

регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КС Р		
Раздел 1 Теоретические основы социальной квалиметрии								
Тема 1	Квалиметрия как наука	1 9	1				18	О
Тема 2	Сущность и специфика социальной квалиметрии	2 1	1		2		18	О
Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг								
Тема 3	Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	2 1	1		2		18	О,Т
Тема 4	Стандарты качества социальных услуг	2 2	1		2		19	О
Тема 5	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	1 9			2		17	О
	Консультации	2/ 15						
	Контроль самостоятельной работы	4 /3						
Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой	
Всего: (академ.час./ астроном.час.):		108/8 1	4/3		8/6		90/67, 5	

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

формы текущего контроля успеваемости:

опрос (О),

тестирование (Т)

Форма промежуточной аттестации- зачет с оценкой (ЗО)

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziiu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы социальной квалиметрии

Тема 1. Квалиметрия как наука

Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством. Методология научной квалиметрии. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма. Принципы синтетической квалиметрии. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.

Тема 2. Сущность и специфика социальной квалиметрии

Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалиметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.

Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг

Тема 3 Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг

Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная система контроля качества социального обслуживания. Интергративный

характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги.

Тема 4 Стандарты качества социальных услуг

Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации. Стандарты: ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Система стандартизации России, Система международных стандартов.

Тема 5. Технологии проведения оценки качества социальных услуг

Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Психологические методы оценки качества социальных услуг: тестирование, наблюдение, эксперимент. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям. Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Написание отчета о результатах оценки.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема занятия	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Квалиметрия как наука	О
Тема 2.	Сущность и специфика социальной квалиметрии	О
Тема 3.	Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	О,Т
Тема 4.	Стандарты качества социальных услуг	О
Тема 5.	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	О

опрос (О),
тестирование (Т)

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые вопросы для опросов на семинарских занятиях (темы 1-5)

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством.
4. Методология научной квалиметрии.
5. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
6. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии.
7. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.

8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.
10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации.
18. Принципы стандартизации.
19. Услуга как объект стандартизации.
20. Методы стандартизации.
21. Система стандартизации России и Система международных стандартов.
22. Методы планирования оценки качества услуг.
23. Выбор методов оценки качества услуг.
24. Мониторинг качества социальных услуг и его организация.
25. Организация работы экспертов.
26. Написание отчета о результатах оценки.

Типовые тестовые задания (тема 3)

Выберите правильный вариант ответа:

1. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
- б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги
- в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
- г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

2. В структуру квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология
- д) нет правильного ответа

3. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию

квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

- а) общая квалиметрия
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрией

4. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- а) экономический
- б) технико – экономический
- в) технический
- г) общенаучный
- д) систематический

5. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:

- а) деятельностный аспект и алгоритмический
- б) алгоритмический и логический
- в) деятельностный, алгоритмический и логический
- г) нет правильного ответа

6. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
- ж) нет правильного ответа

7. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда
- е) Ф. Херцберга
- ж) Э. Мейо
- и) А. Маслоу
- к) А. Фейгенбаума
- л) нет правильного ответа

8. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум
- б) Э. Деминг
- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

9. Особенности социальной услуги:

- а) неосвязаемость
- б) сохраняемость услуги
- в) неотделимость от источника услуги
- г) несохраняемость услуги
- д) непостоянство качества социальной услуги
- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

10 Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)
- г) высокая приоритетность социальной услуги
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом
- е) на первом месте стоит социальная эффективность
- ж) нет правильного ответа

5. Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет с оценкой проводится в форме собеседования по вопросам.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-4.2	Осуществляет планирование, организацию и контроль качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Студент показал умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, сам разработал индивидуальный образовательный маршрут.
ПКс-6.1.	Определяет и измеряет показатели качества социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Студент определяет и измеряет показатели качества социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.

2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Основные понятия квалиметрии.
4. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная.
5. Методы квалиметрии.
6. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
7. Оценка эффективности методов квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.
10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
18. Сущность и цель процессов стандартизации.
19. Принципы стандартизации.
20. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации.
21. Методы стандартизации.
22. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации.
23. Социальное обслуживание населения.
24. Контроль качества социальных услуг.
25. Система стандартизации России и система международных стандартов.
26. Методы планирования оценки качества услуг.
27. Психологические методы оценки качества социальных услуг.
28. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
29. Организация мониторинга качества социальных.
30. Отчет о результатах оценки.

Шкала оценивания

По заочной форме обучения БРС не применяется.

При выполнении тестовых заданий для допуска к зачету с оценкой разрешается присутствие всей группы, так как задания выполняются индивидуально в письменной форме (или на компьютере) за отведенное время.

Проведение зачета осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на зачете могут не более пяти студентов.

После получения вопроса дается до 15 минут на подготовку к ответу. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
Зачет 5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов.

	Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
Не зачтено	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

При проведении зачета с оценкой в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
 - проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
 - включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
 - пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
 - при необходимости показать рабочий стол и комнату.
- После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут. Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение данной дисциплины направлено на понимание сути социальной квалиметрии как системы оценки качества социальных услуг, необходимости стандартизации социальных услуг. Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарского занятия в соответствие с тематическим планом. При подготовке к семинарскому занятию обучающемуся следует обратиться к литературе библиотеки Северо-Западного института. Вместе с тем при изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к сдаче зачета и групповой работе на семинарах подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (разделов учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети).

Основной задачей при изучении курса является приобретение профессиональных навыков, обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм мышления и поведения.

Методические рекомендации по подготовке к опросам, тестированию.

Подготовка к опросам, тестированию предполагает изучение текстов лекций, а также рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы). Текущую проработку материалов лекций целесообразно осуществлять в течение 2 – 3-х дней после её проведения. С этой целью необходимо просмотреть записи, подчеркнуть заголовки и самые ценные положения разными цветами (применение разноцветных пометок делают важные положения более наглядными, и облегчают визуальное запоминание), внимательно изучить ключевые слова темы занятия. Отдельные темы курса предполагают дополнительную проработку материала, доработку лекций, составление конспектов.

Методические рекомендации по подготовке докладов.

При подготовке докладов студентам рекомендуется пользоваться рекомендуемыми литературными источниками, а также информацией из Интернет-источников. Цель выполнения докладов выработка у студента опыта самостоятельного получения углубленных знаний по одной из проблем (тем) курса. Выполнение данного вида работы имеет большое значение: во-первых, она закрепляет и углубляет знания студентов по изучаемой учебной дисциплине; во-вторых, приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с экономической литературой, приучает находить в ней основные дискуссионные и положения, относящиеся к рассматриваемой проблеме; подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал и на его основе делать обоснованные выводы; в-третьих, студент учится последовательно и экономически грамотно аргументировать собственную точку зрения при анализе проблем, изложенных в научной литературе, связывать общие теоретические положения с конкретной действительностью; в-четвертых, студент приобретает опыт подготовки выступлений и докладов на семинарских занятиях, участия в дискуссиях и научных практических конференциях. При подготовке доклада студент также готовит список вопросов по выбранной теме.

Подготовленные вопросы могут быть использованы с целью экспресс-опроса студентов, слушающих доклад. Опрос может происходить как в устной, так и в письменной форме. Студент имеет право пользоваться подготовленным текстом доклада, но не читать его полностью. Рекомендуется использование мультимедиа-презентации при изложении материала.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования и науки Рос. Федерации [Электронный ресурс] / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 224 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=353518>
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации [Электронный ресурс] / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 231 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337839>
3. Топчий, Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник - [Электронный ресурс] / [Л.В. Топчий , И.С. Романьчев, Н.Н. Стрельникова, Е.И. Комаров, И.В. Малофеев - М. : Дашков и К, 2020. - 182 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358253>

7.2. Дополнительная литература

1. Афонин, Ю. А. Социальный менеджмент: учебник / Ю. А. Афонин, А. П. Жабин, А. С. Панкратов. – М. : Изд-во МГУ, 2004. – 320 с.
2. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством : основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дело и Сервис, 2009. - 297 с.
3. Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - Москва : Советский спорт, 2008. - 245 с.
4. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований.2007, 234 с.
5. Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения / Е.Н. Тимошина // Социальная политика и социология. - 2011. - N. 2. - С. 63-77.
6. Топчий Л. В. К вопросу о разработке и внедрении в социальное образование учебного курса "Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг" // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - N. 2. - С. 87-92.
7. Федюкин, В.К. Квалиметрия : [Текст] : учебное пособие / В.К. Федюкин ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. инженерно-экономический ун-т". - Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2009. – 364 с.
8. Флеминг, Джон. Управление качеством услуг : Метод Human Sigma / Джон Флеминг, Джим Асплунд ; пер. с англ. [А. Мороз]. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.
9. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2002. - 380 с.
10. Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки дипломированных

7.3. Нормативно правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения документация учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг детям»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения классификация учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста основные виды»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения система качества учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги женщинам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения термины и определения»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения требования к персоналу учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги детям»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства»

7.4. Интернет-ресурсы

1. Сайт: Министерства труда и соц.защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/>

2. Сайт: Министерства образования <http://минобрнауки.рф/>

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубриконт»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант.*

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

7.5. Иные источники

Иные источники не используются

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для успешного освоения студентами дисциплины «Концепции современного естествознания» необходимы и применяются следующие информационные технологии:

1) компьютерные программы из пакета Microsoft Office: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций; Ramus – для моделирования бизнес-процессов;

2) мультимедийные технологии, необходимые для демонстрации мультимедийных материалов (роликов, фотографий, рисунков, схем и диаграмм), используемых в ходе образовательного процесса, а также компьютерного тестирования;

3) сетевые технологии, связанные с использованием ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

**Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения**

Таблица 8

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.