

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

<i>Направление подготовки</i>	Социальная работа
<i>Код</i>	39.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Социальная работа с молодежью
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Общепрофессиональные	Представление результатов профессиональной деятельности	ОПК-3
	Разработка и реализация профессионального инструментария	ОПК-4

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3	Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-3.1. Знать: обязательные стадии при проведении исследования в общественных науках; особенности методологических требований к объективности исследования социальных проблем; требования репрезентативности и валидности в социальных исследованиях ОПК-3.2 Уметь: преобразовывать актуальную социальную проблему в теоретическую научную; представлять эмпирический материал в табличной и графической форме; сочетать количественные и качественные техники в исследовании ОПК-3.3 Владеть: приемами работы с опросными методами (анкета, интервью, фокус-группа и др.); приемами презентации количественной и качественной информации; навыками операционализации и интерпретации социальной формации
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1 Знать: показатели оценки реализации социальной работы с различными категориями населения в процессе использования инструментов решения профессиональных задач ОПК-4.2 Уметь: применять оценку результативности проведенной социальной работы по решению проблем различных категорий населения ОПК-4.3 Владеть: способами применения технологий социальной работы в решении социальных проблем на профессиональном уровне

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ОПК-3		
	- основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан; организационно управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг; правила оформления результатов проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг.	- профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг; выделять критерии и показатели качества социальных услуг, процесса социального обслуживания в национальных стандартах и стандартах организаций; самостоятельно систематизировать и обобщать информацию, статистические данные для составления отчетов о работе учреждения социального обслуживания и социальных услуг по вопросам качества	- навыками работы с документами в области стандартизации; навыками составления графиков проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг и перечня оцениваемых показателей к ним; методикой составления отчетов по результатам проверок
Код компетенции	ОПК-4		
	- основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные положения квалиметрии, эволюцию ее методов для применения в	- оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг;	- навыками измерения и применения методик качественной оценки социальных услуг; навыками использования приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; навыками

	социальной сфере; показатели качества социальных услуг; основные принципы стандартизации социальных услуг	оценивать качество социального обслуживания и социальных услуг в соответствии со стандартами; анализировать и оценивать порядок оценки качества.	организации контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг
--	--	--	--

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана образовательной программы. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Социальная статистика».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: социально-технологический и организационно-управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения</i>
	<i>Очная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	36
Занятия семинарского типа	36
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	35,9

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)					
		Контактная работа					Самост оательн ая работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа			
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Семин ары	Лабор аторн ые работ ы	

1.	Тема 1. Квалиметрия как наука	2		2				5,9
2.	Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии	2		2				6
3.	Тема 3. Сущность и специфика социальной квалиметрии	8		8				6
4.	Тема 4. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	8		8				6
5.	Тема 5. Стандарты качества социальных услуг	8		8				6
6.	Тема 6. Технологии проведения оценки качества социальных услуг	8		8				6
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	36		36				35,9

6.2.Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам
6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	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
2.	Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии	Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.
3.	Тема 3. 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
4.	Тема 4. Современные подходы к оценке	Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная

	качества процесса и результата социальных услуг	система контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги
5.	Тема 5. 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
6.	Тема 6. 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.

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	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
2.	Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии	Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.
3.	Тема 3. Сущность и	Социальная квалиметрия в теории и практике

	специфика социальной квалитметрии	оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалитметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо -Западному региону
4.	Тема 4. 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
5.	Тема 5. 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
6.	Тема 6. 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.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Тема 1. Квалитметрия как наука	Роль и место квалитметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалитметрии. Основные понятия квалитметрии. Соотношение квалитметрии и теории управления качеством. Методология научной квалитметрии. Синтетическая квалитметрия как новая

		научная парадигма. Принципы синтетической квалиметрии
2.	Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии	Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.
3.	Тема 3. 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
4.	Тема 4. 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
5.	Тема 5. 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
6.	Тема 6. 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.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Квалиметрия как наука	Опрос, практическое задание, тестирование.
2.	Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии	Опрос, практическое задание, тестирование
3.	Тема 3. Сущность и специфика социальной квалиметрии	Опрос, практическое задание, тестирование
4.	Тема 4. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	Опрос, практическое задание, тестирование
5.	Тема 5. Стандарты качества социальных услуг	Опрос, практическое задание, тестирование
6.	Тема 6. Технологии проведения оценки качества социальных услуг	Опрос, практическое задание, тестирование

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

8.1. Основная учебная литература

1. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : практикум / Е. Т. Бородай, Е. В. Егорова, Т. П. Киценко, А. А. Стукалов. — Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2022. — 62 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125899.html>

2. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : практикум / Е. Т. Бородай, Е. В. Егорова, Т. П. Киценко, А. А. Стукалов. — Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2022. — 62 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125899.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2797-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115429.html>

2. Бабенко, М. Г. Метрология, стандартизация и сертификация. Лабораторные работы : практикум / М. Г. Бабенко, Л. Г. Бокова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-2359-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133410.html>

3. Егоркин, О. В. Метрология, стандартизация и сертификация : учебно-методическое пособие / О. В. Егоркин. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 84 с. — ISBN 978-5-4487-0583-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86939.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>
3. <https://www.rsl.ru/> Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)

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

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
 2. Семейство ОС Microsoft Windows
 3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
 4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
 5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
- Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3 Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью

оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

<i>Направление подготовки</i>	Социальная работа
<i>Код</i>	39.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Социальная работа с молодежью
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Общепрофессиональные	Представление результатов профессиональной деятельности	ОПК-3
	Разработка и реализация профессионального инструментария	ОПК-4

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3	Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-3.1. Знать: обязательные стадии при проведении исследования в общественных науках; особенности методологических требований к объективности исследования социальных проблем; требования репрезентативности и валидности в социальных исследованиях ОПК-3.2 Уметь: преобразовывать актуальную социальную проблему в теоретическую научную; представлять эмпирический материал в табличной и графической форме; сочетать количественные и качественные техники в исследовании ОПК-3.3 Владеть: приемами работы с опросными методами (анкета, интервью, фокус-группа и др.); приемами презентации количественной и качественной информации; навыками операционализации и интерпретации социальной формации
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1 Знать: показатели оценки реализации социальной работы с различными категориями населения в процессе использования инструментов решения профессиональных задач ОПК-4.2 Уметь: применять оценку результативности проведенной социальной работы по решению проблем различных категорий населения ОПК-4.3 Владеть: способами применения технологий социальной работы в решении социальных проблем на профессиональном уровне

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки

результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ОПК-3		
	- основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан; организационно управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг; правила оформления результатов проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг.	- профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг; выделять критерии и показатели качества социальных услуг, процесса социального обслуживания в национальных стандартах и стандартах организаций; самостоятельно систематизировать и обобщать информацию, статистические данные для составления отчетов о работе учреждения социального обслуживания и социальных услуг по вопросам качества	- навыками работы с документами в области стандартизации; навыками составления графиков проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг и перечня оцениваемых показателей к ним; методикой составления отчетов по результатам проверок
Код компетенции	ОПК-4		
	- основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные положения квалитметрии, эволюцию ее методов для применения в социальной сфере;	- оперировать основными терминами и понятиями квалитметрии; профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг;	- навыками измерения и применения методик качественной оценки социальных услуг; навыками использования приемов и методов стандартизации социального обслуживания

	показатели качества социальных услуг; основные принципы стандартизации социальных услуг	оценивать качество социального обслуживания и социальных услуг в соответствии со стандартами; анализировать и оценивать порядок оценки качества.	населения; навыками организации контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг
--	--	---	--

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми

		играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВОЛСТВИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВОЛСТВИТЕЛЬНО/НЕЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции

**ОПК-3
Типовые тесты**

№1. Процесс управления качеством представляет собой:

- а) проект скоординированной деятельности;
- б) совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством;
- в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы

№2. Что характеризует валидность показателя качества?

- а) соответствие измеряемому показателю.
- б) сивететичность показателя;
- в) цели практического использования;

№3. Важными свойствами для оценки качества являются?

- а) технический уровень.
- б) эстетический уровень.
- в) эксплуатационный уровень.

№4. Какой порядок стадий оценки качества продукции, услуг является логически последовательным?

- а) подготовительная, заключительная, оценочная;
- б) оценочная, подготовительная, заключительная;
- в) подготовительная, оценочная, заключительная.

№5. Конкурентоспособность товара характеризуется:

- а) полезностью.
- б) определяющими затратами потребителя.
- в) конкурентоспособностью предложения.

Задания открытого типа

1. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью
2. Методы планирования оценки качества услуг.
3. Система стандартизации России, Система международных стандартов
4. Сущность, цель и принципы стандартизации
5. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
6. Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения.

ОПК-4

Практические задания

Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. В практике социальной работы наибольшее распространение получили такие методы оценки эффективности социальной работы, как «выявление степени удовлетворения потребностей клиентов» и социологические — анкеты, беседы, интервью, вопросники. Охарактеризуйте их (специфика применения и проблемы).
2. Применение экспертной квалиметрии при оценке качества характеризуется ситуацией, которая основана на привлечении плохо формализуемого опыта экспертов или на измерении на основе органов чувств эксперта. Как оценивать характеристики, по которым оценивается качество объекта?

Задания открытого типа

1. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
2. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
3. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии.
4. Пирамида квалиметрических теорий.
5. Оценка эффективности методов квалиметрии.
6. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.