МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента по учебной работе
_____Ким М.Ю.
«29» _____10_____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Цифровой выставочный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**
Кафедра: **философии и социологии (ФС)**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2026 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	36	36	часов
Самостоятельная работа	90	90	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	144	144	часов
	4	4	з.е.

Формы промежуточной аттестации	Семестр
Зачет	7

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ким М.Ю.
Должность: Директор департамента по учебной работе
Дата подписания: 29.10.2025
Уникальный программный ключ:
ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa

Томск

Согласована на портале № 84968

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Сформировать у студентов теоретические знания и практические навыки по социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг, для эффективного решения задач практики социальной работы.

1.2. Задачи дисциплины

1. Дать представление об основах социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг.
2. Ознакомить обучающихся с национальными и региональными стандартами социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных социальных работников.
3. Подготовить студентов к оценке качественных параметров эффективности результатов социальной работы.
4. Подготовить студентов к практическому применению методов управления качеством социальных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Модуль направления подготовки (special hard skills – SHS).
Индекс дисциплины: Б1.О.03.10.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		

Согласована на портале № 84968

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные положения системы менеджмента качества	Знать принципы количественной и качественной оценки и основания стандартизации социальных услуг; методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки.
	ОПК-3.2. Умеет оценить качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Уметь выявлять и измерять показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки; разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; производить различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп.
	ОПК-3.3. Владеет навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть методикой разработки документации по формированию системы качества социальной работы учреждения и качественного обслуживания клиентов, осуществлению сертификации и стандартизации социальных услуг, нормами действующего федерального и регионального законодательства.
Профессиональные компетенции		
-	-	-

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	54	54
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	90	90
Подготовка к зачету	30	30
Подготовка к тестированию	30	30
Подготовка к устному опросу / собеседованию	30	30
Общая трудоемкость (в часах)	144	144
Общая трудоемкость (в з.е.)	4	4

5. Структура и содержание дисциплины

Согласована на портале № 84968

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина	3	6	15	24	ОПК-3
2 Стандартизация социальных услуг	3	3	15	21	ОПК-3
3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	3	6	15	24	ОПК-3
4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг	3	6	15	24	ОПК-3
5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	3	6	15	24	ОПК-3
6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	3	9	15	27	ОПК-3
Итого за семестр	18	36	90	144	
Итого	18	36	90	144	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина	Квалиметрия как наука. Объект, предмет и структура квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии. Основные этапы становления общей и социальной квалиметрии. Направления социальной квалиметрии.	3	ОПК-3
	Итого	3	

Согласована на портале № 84968

2 Стандартизация социальных услуг	Понятие стандартизации. Исторические аспекты развития стандартизации. Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Сертификация социальных услуг. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Проблемы стандартизации социальных услуг.	3	ОПК-3
	Итого	3	
3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	Теоретические подходы к квалиметрии в социальной сфере. Качество и его определение. Цель качества. Социальное качество. Качество жизни и подходы к его измерению. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.	3	ОПК-3
	Итого	3	
4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг	Понятие и классификация методов социальной квалиметрии. Методы квалиметрии и квалиметрические шкалы. Показатели качества их их разработка. Разработка индексов в квалиметрии. Оценка систем управления качеством. Организация проведения оценки уровня качества услуг и систем управления качеством.	3	ОПК-3
	Итого	3	

Согласована на портале № 84968

5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Нормативно-правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизация социальных услуг. Опыт США, Великобритании и Швеции в области стандартизации социальных услуг.	3	ОПК-3
	Итого	3	
6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	Система качества учреждения и ее основные задачи. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества.	3	ОПК-3
	Итого	3	
	Итого за семестр	18	
	Итого	18	

5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина	Квалиметрия. Общие понятия и термины.	3	ОПК-3
	Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии. Управление качеством.	3	ОПК-3
	Итого	6	

Согласована на портале № 84968

2 Стандартизация социальных услуг	Понятие стандартизации социальных услуг, его история, содержание	3	ОПК-3
	Итого	3	
3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности	3	ОПК-3
	Качество жизни и его критерии.	3	ОПК-3
	Итого	6	
4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг	Методы социальной квалиметрии.	3	ОПК-3
	Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.	3	ОПК-3
	Итого	6	
5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	Правовые основы социальной квалиметрии	2	ОПК-3
	Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания.	2	ОПК-3
	Стандартизация социальных услуг в РФ.	2	ОПК-3
	Итого	6	
6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	2	ОПК-3
	Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания.	2	ОПК-3
	Экспертная оценка качества деятельности социальных служб.	2	ОПК-3
	Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.	3	ОПК-3
	Итого	9	
Итого за семестр		36	
Итого		36	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля

Согласована на портале № 84968

7 семестр				
1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
2 Стандартизация социальных услуг	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	Подготовка к зачету	5	ОПК-3	Зачёт
	Подготовка к тестированию	5	ОПК-3	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	ОПК-3	Устный опрос / собеседование
	Итого	15		
Итого за семестр		90		
Итого		90		

5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Согласована на портале № 84968

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-3	+	+	+	Зачёт, Тестирование, Устный опрос / собеседование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Зачёт	10	15	15	40
Устный опрос / собеседование	10	10	10	30
Тестирование	10	10	10	30
Итого максимум за период	30	35	35	100
Нарастающим итогом	30	65	100	100

6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	
	60 – 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 84968

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-559619.

7.2. Дополнительная литература

1. Роик, В. Д. Социальная политика: качество жизни пожилого населения и страховые институты социальной защиты : учебное пособие для вузов / В. Д. Роик. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 400 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/494382.
2. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/447905.
3. Егорова, С. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и эффективности социальных услуг : учебное пособие / С. В. Егорова, Е. А. Миронова, В. Н. Стрельникова. — Самара : Самарский университет, 2021. — 100 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/256925.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов всех направлений подготовки и специальностей / Т. А. Забирова - 2022. 13 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/9790.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: методические указания по подготовке к практическим занятиям, написанию и оформлению курсовых работ и для самостоятельной работы для студентов всех направлений подготовки и специальностей / Т. Забирова - 2023. 16 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/10272.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций,

Согласована на портале № 84968

текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория социального проектирования: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40 (МК), 202 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор LG Rdx 130;
- Экран на штативе DRAPER DIPLOMAT;
- МФУ Xerox WC 4118;
- Фотоаппарат цифровой CANON POWERS HOT A560;
- Наушники Sennheiser - 15 шт.;
- Колонки Sven MA331;
- Маршрутизатор ASUS WL-520;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2013;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 101 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 107 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 130 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного

Согласована на портале № 84968

просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Стандартизация социальных услуг	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 84968

6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	ОПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.

Согласована на портале № 84968

4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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;
   д) 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. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:
   а) экономический
   б) технико – экономический
   в) технический
   г) общенаучный
   д) систематический.
4. Что понимается под термином «социальные услуги»?
   а) действия по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной законодательством;
   б) действия работников социальных служб по оказанию помощи клиентам в трудной жизненной ситуации;
   в) разновидность социальной службы;
   г) форма социальной защиты населения;
   д) методы социальной работы.
5. Что понимается под государственной стандартизацией социального обслуживания?
   а) правовая регламентация деятельности учреждений социального обслуживания и социальных служб, разработка системы норм и нормативов предоставления социальных услуг, гарантирующих определенный уровень удовлетворения важнейших потребностей нуждающегося человека и работников социальных служб;
   б) процесс, связанный с разработкой образцов, эталонов, моделей, принимаемых за исходные для сопоставления с ними подобных объектов и видов социальногуманитарных услуг и защиты прав клиентов социальных служб;
   в) процесс, связанный с разработкой описания минимальных эталонов социального обслуживания, закрепляемых в законодательном порядке;
   г) установление в государственном масштабе единых минимальных норм и требований, предъявляемых к объему и качеству социальных услуг, социальным службам и профессионализму социальных работников, предоставляющих социальные услуги;
   д) регламентация социальных услуг.

Согласована на портале № 84968

6. Качество – это:
   а) качество — совокупность свойств
   б) качество системно-структурно, оно есть иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (подкачеств);
   в) качество динамично, оно есть динамическая система свойств;
   г) качество есть существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей, элементов;
   д) качество — основа существования объекта или процесса, оно имеет двоякую, внешневнутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества - свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество;
   е) качество обусловливает единичность объекта или процесса, его специфичность, целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость;
   ж) все определения верны.
7. 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 учреждение;
   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.
8. Особенности социальной услуги:
   а) неосязаемость;
   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.
9. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:
   а) контроль;
   б) управление качеством
   в) постоянное повышение качества;
   г) планирование качества;
   д) нет правильного ответа.
10. Ядром концепции обеспечения качества является:
    а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам;
    б) получение потребителем любых услуг;
    в) нет правильного ответа.

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Квалиметрия как наука.
2. Формирование квалиметрии в самостоятельную науку, ее развитие.
3. Объект, предмет и структура квалиметрии.
4. Методологические принципы квалиметрии
5. Качество социальной среды.
6. Качество жизни как многоаспектное понятие в сферах жизни общества
7. Методы качества социальных услуг.
8. Обеспечения качества социального обслуживания
9. Стандартизация как оценка качества социального обслуживания
10. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
11. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
12. Формы оценочных исследований.

Согласована на портале № 84968

13. Понятие «социальная экспертиза». Примеры подобных исследований.
14. Виды контроля в социальной работе.
15. Методы планирования оценки качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
2. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.
3. Проблемы стандартизации социальных услуг.
4. Определите критерии и показатели качества социальных услуг
5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.
6. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества
7. Охарактеризуйте экспертные методы, применяемые в социальной работе.
8. Приведите примеры критериев и показателей эффективности в социальной работе

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

Согласована на портале № 84968

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы. Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;

– в печатной форме с увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– методом чтения ассистентом задания вслух;

– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;

– набор ответов на компьютере;

– набор ответов с использованием услуг ассистента;

– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями

Согласована на портале № 84968

здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 84968

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР
протокол № 6 от «28» 8 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904
Заведующий обеспечивающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Начальник учебного управления	Г.А. Цой	Согласовано, 8a5745e4-63a0-4946-bbb0-ce4977ac113e

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e
Доцент, каф. ИСР	М.В. Берсенев	Согласовано, eaf9d49a-e6f9-4e88-a6c7-a170675a9ae0

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ИСР	Т.А. Забирова	Разработано, c977ee3b-a23d-42da-bc56-f71a18f13164

Согласована на портале № 84968