

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

**Кафедра философии и социальной работы**

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

---

*(наименование дисциплины (модуля))*

Направление подготовки  
***39.03.02. Социальная работа***  

---

*(шифр, название направления)*

Направленность (профиль) программы  
***Социальная работа в системе социальных служб***  

---

Квалификация выпускника  
***бакалавр***  

---

Форма обучения  
***заочная***  

---

Год начала подготовки – 2021

Карачаевск, 2024

*Составитель: к.филос.н., доц. Дзамыхова М.Т.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02. Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 76 , основании учебного года подготовки 39.03.02. Социальная работа, профиль – Социальная работа в системе социальных служб ; локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры философии и социальной работы на 2024-2025 учебный год, протокол № 9 от 14.05. 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
Знать методику и методы диагностики, социологического исследования. ....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
5.2. Виды занятий и их содержание.....	7
5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий.....	9
5.4. Примерная тематика курсовых работ.....	9
5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости .....	9
6. Образовательные технологии .....	10
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций .....	11
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	15
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям: .....	15
7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен).....	16
7.2.4. Бально-рейтинговая система оценки знаний бакалавров .....	21
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	22
8.1. Основная литература: .....	22
8.2. Дополнительная литература:.....	23
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля).....	23
10. требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля).....	25
10.1. Общесистемные требования .....	25
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	25
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....	26
10.4. Современные профессиональные информационные справочные системы .....	26
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	26
12. Лист регистрации изменений .....	28

### 1. Наименование дисциплины (модуля)

#### СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Цель изучения дисциплины:** формирование у будущего бакалавра социальной работы понимание социальной квалиметрии, её основные требования к качеству социальных услуг.

Для достижения цели ставятся следующие задачи:

- сформировать у студентов целостную систему знаний о системе социальных услуг, о её;
- обучить основному понятийно-терминологическому аппарату, характеризующему социальную квалиметрию как науку;
- ознакомить с действующим Госстандартом России «Качества социальных услуг»;
- качестве - рассмотреть перспективы применения социальной квалитологии в обществе;
- подготовить студентов к оценке практики социальной работы.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.20 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к обязательной части Б1. Дисциплины (модули) ОП.

Дисциплина (модуль) «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» реализуется:

- по очной форме обучения в 5 семестре 3 курса;
- по заочной форме обучения в 4 семестре 2 курса.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП	
Индекс	Б1.О.20
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для успешного освоения данной дисциплины студент должен иметь базовую подготовку по таким дисциплинам как: «Введение в профессию «Социальная работа»», «Теория социальной работы», «Правоведение», «Основы научных исследований» и др.	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Курс "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" является базовой для последующего изучения таких дисциплин как: «Технология социальной работы»; «Организация социальной защиты населения», «Организация, управление и администрирование в социальной работе», «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе», «Организация социальной защиты населения» и др. Также, полученные знания в процессе изучения дисциплины, позволят успешно пройти все виды практик, ГИА.	

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ОП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
<b>ОПК-4</b>	ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере	ОПК-4.1. Использует в социальной работе методы и приемы осуществления профессиональной деятельности. ОПК-4.2. Контролирует и оценивает методы и приемы	<b>Знать:</b> методы реализации профессиональной деятельности, в социальной сфере исходя из анализа проблемной ситуации. <b>Уметь:</b> применять технологии профессиональной

	социальной работы	осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Оценивает качество проведения обследований в сфере социальной работы ОПК-4.4. Применяет современные информационные технологии при взаимодействии с объектами и субъектами профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности в сфере социальной работы	деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы. <b>Владеть:</b> навыками сбора и анализа информации, необходимой для контроля и оценки технологий профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
<b>ПК-3</b>	Способен к организации и проведению прикладных исследований в сфере социальной работы	ИПК-3.1. Применяет методы диагностики для оценки состояния социального объекта в момент исследования;  ИПК-3.2. Проводит сбор информации о социальном объекте и его окружении с целью установить ее достоверность и в случае наличия искажений внести соответствующие коррективы.	<b>Знать</b> методику и методы диагностики, социологического исследования. <b>Уметь</b> проводить прикладные исследований в сфере социальной работы. <b>Владеть</b> навыками организации и проведению прикладных исследований в сфере социальной работы.

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕТ, 108 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	Всего часов
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>		108
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)</b>		
<b>Аудиторная работа (всего):</b>		10
в том числе:		
лекции		4
семинары, практические занятия		6
практикумы	Не предусмотрено	Не предусмотрено
лабораторные работы	Не предусмотрено	Не предусмотрено
<b>Внеаудиторная работа:</b>		
консультация перед зачетом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу		

обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		90
<b>Контроль самостоятельной работы</b>		8
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>		<b>Экзамен</b>

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

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий**  
**академических часах)**

(в

Для заочной формы обучения

№ п/п	Курс/семестр	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				
				Аудиторные уч. занятия		Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
				Лек.	Пр.			
1.	2/4	Квалиметрия как наука	8	2	–	6	ОПК-4, ПК-3	Устный опрос
2.	2/4	Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе	8	2	–	6	ОПК-4, ПК-3	Фронтальный опрос
3.	2/4	Социальное качество и его оценка	8	2	–	6	ОПК-4, ПК-3	Устный опрос
4.	2/4	Основные виды социальных услуг	8	–	2	6	ОПК-4, ПК-3	Устный опрос, задание
5.	2/4	Проблемы контроля качества услуг	8	–	2	6	ОПК-4, ПК-3	Устный опрос, задание
6.	2/4	Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации	5	–	–	5	ОПК-4, ПК-3	Задание
7.	2/4	Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества	10	–	–	10	ОПК-4, ПК-3	Задание
8.	2/4	Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб	10	–	–	10	ОПК-4, ПК-3	Задание
9.	2/4	Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения	10	–	–	10	ОПК-4, ПК-3	Задание
10.	2/4	Методы квалиметрии и их использование в управлении	10	–	–	10	ОПК-4, ПК-3	Задание
11.	2/4	Государственная политика в	5	–	–	5	ОПК-4,	Задание

		области качества					ПК-3	
12.		Контроль	8	–	–	–		
<i>Итого</i>			<i>108</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>90</i>		

## **5.2. Виды занятий и их содержание**

### 5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 1-2

**Тема: Квалиметрия как наука**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Исторические особенности возникновения квалиметрии. Квалитология и квалиметрия.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 3-4

**Тема: Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
2. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
3. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 5-6

**Тема: Социальное качество и его оценка**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств.
2. Категория социальное качество. Качество человека. Качество жизни и его структура.
3. Эволюция обеспечения качества продукции. Сертификация.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 7-8

**Тема: Основные виды социальных услуг**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Социально-бытовые и социально- медицинские виды социальных услуг.
2. Социально-психологические и социально-педагогические виды социальных услуг.
3. Социально-экономические и социально- правовые виды социальных услуг.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 9-10

**Тема: Проблемы контроля качества услуг**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Основные проблемы контроля качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения.
2. Проблемы создания системы менеджмента качества.
3. Современные проблемы домов- интернатов для престарелых граждан и оценка качества жизни.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

**Тема: Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Понятие стандартизации. Методологические и научно- методические основания стандартизации.
2. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

**Тема: Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Государственные стандарты социального обслуживания.
2. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 13

**Тема: Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Виды контроля в социальной работе.
2. Методы оценки персонала социальных служб. Современные подходы к управлению качеством.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

**Тема: Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
2. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 15-16

**Тема: Методы квалиметрии и их использование в управлении**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, расчётный, метод опросов.
2. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения.
3. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества.

#### ЛЕКЦИОННОЕ ЗАНЯТИЕ № 17-18

**Тема: Государственная политика в области качества**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Государственный контроль соблюдения требований по обеспечению качества продукции.
2. Государственная политика в области качества.
3. Нормативные документы по техническому регулированию качества.

### 5.2.2. Тематика и краткое содержание практических занятий

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

**Тема: Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
2. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
3. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

**Тема: Социальное качество и его оценка**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств.
2. Категория социальное качество. Качество человека. Качество жизни и его структура.
3. Эволюция обеспечения качества продукции. Сертификация.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

**Тема: Основные виды социальных услуг**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Социально-бытовые и социально-медицинские виды социальных услуг.
2. Социально-психологические и социально-педагогические виды социальных услуг.

3. Социально-экономические и социально- правовые виды социальных услуг.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

**Тема: Проблемы контроля качества услуг**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Основные проблемы контроля качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения.
2. Проблемы создания системы менеджмента качества.
3. Современные проблемы домов- интернатов для престарелых граждан и оценка качества жизни.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

**Тема: Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Понятие стандартизации. Методологические и научно- методические основания стандартизации.
2. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

**Тема: Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Государственные стандарты социального обслуживания.
2. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

**Тема: Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Виды контроля в социальной работе.
2. Методы оценки персонала социальных служб. Современные подходы к управлению качеством.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

**Тема: Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
2. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

**Тема: Методы квалиметрии и их использование в управлении**

*Основные вопросы, рассматриваемые на занятии:*

1. Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, расчётный, метод опросов.
2. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения.
3. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества.

#### **5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий**

Учебным планом не предусмотрены

#### **5.4. Примерная тематика курсовых работ**

Учебным планом не предусмотрены

#### **5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости**

В рамках указанного в учебном плане объема самостоятельной работы по данной дисциплине (в часах) предусматривается выполнение следующих видов учебной деятельности:

Вид самостоятельной работы	Примерная трудоемкость
----------------------------	------------------------

Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа	6	10
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	8	8
Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа	8	10
Подготовка к текущему контролю	6	10
Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников по заданной проблеме	8	20
Решение задач,	10	14
Подготовка к промежуточной аттестации	8	18
Итого СРО	54	90

## 6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

**Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.**

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

### 1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5.... 10 ошибок);
- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);
- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделить проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

## 2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

## 3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивания			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
<b>ОПК-4</b>					
	<b>знать:</b>	<b>не знает</b>	<b>в целом знает</b>	<b>знает</b>	
Базовый	роль исследовательских данных в решении социальных проблем				
	<b>уметь:</b>	<b>не умеет</b>	<b>в целом умеет</b>	<b>умеет</b>	
	интерпретировать полученные результаты адекватно поставленным исследовательским задачам				
	<b>владеть:</b>	<b>не владеет</b>	<b>в целом владеет</b>	<b>владеет</b>	
	навыками использования	навыками использования	навыками использования	навыками использования	

Повышенный	<p>результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач</p> <p><b>Знать:</b> социологическую теория и методы социологических исследований</p> <p>Роль исследовательских данных в решении социальных проблем</p>	результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач	результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач	результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач	<p>В полном объеме знает : социологическую теория и методы социологических исследований</p> <p>Роль исследовательских данных в решении социальных проблем</p>
	<p><b>Уметь:</b> использовать концепции социальных наук для объяснения и прогнозирования социальных явлений и процессов</p> <p>Интерпретировать полученные результаты адекватно поставленным исследовательским задачам</p>				<p>В полном объеме умеет использовать концепции социальных наук для объяснения и прогнозирования социальных явлений и процессов</p> <p>Интерпретировать полученные результаты адекватно поставленным исследовательским задачам</p>
	<p><b>Владеть:</b> способностью осуществлять независимую, самостоятельную оценку социально значимых</p>				<p>В полном объеме владеет способностью осуществлять независимую, самостоятельную оценку социально</p>

	<p>проблем</p> <p>Навыками использования результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач</p>				<p>значимых проблем</p> <p>Навыками использования результатов анализа и интерпретации данных социологического исследования для формулирования управленческих предложений и задач.</p>
--	---	--	--	--	---

**ПК-3**

	<b>знать:</b>	<b>не знает</b>	<b>в целом знает</b>	<b>знает</b>	
Базовый	технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	
	<b>уметь:</b>	<b>не умеет</b>	<b>в целом умеет</b>	<b>умеет</b>	
	выбирать технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	выбирать технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	выбирать технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	выбирать технологии социальной работы, способствующие мобилизации собственных сил клиента, физических, психических и социальных ресурсов	
	<b>владеть:</b>	<b>не владеет</b>	<b>в целом владеет</b>	<b>владеет</b>	
	навыками использования в профессиональной деятельности технологий социальной работы, способствующих мобилизации собственных сил клиента, физи-	навыками использования в профессиональной деятельности технологий социальной работы, способствующих мобилизации собственных сил клиента, физи-	навыками использования в профессиональной деятельности технологий социальной работы, способствующих мобилизации собственных сил	навыками использования в профессиональной деятельности технологий социальной работы, способствующих мобилизации собственных сил	

	та, физических, психических и социальных ресурсов	ческих, психических и социальных ресурсов	клиента, физических, психических и социальных ресурсов	клиента, физических, психических и социальных ресурсов	
Повышенный	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-основные категории ресурсов личностного уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина;</li> <li>-основные категории ресурсов макросоциального уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина;</li> <li>-основные категории ресурсов микросоциального уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина</li> </ul>				<p>В полном объеме знает :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-основные категории ресурсов личностного уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина;</li> <li>-основные категории ресурсов макросоциального уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина;</li> <li>-основные категории ресурсов микросоциального уровня, влияющие на формирование и обеспечение жизненных потребностей гражданина</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике социальные технологии, направленных на социальную защиту, имеющую цель улучшения условий жизнедеятельности</li> <li>- применять на практике социальные технологии, направленных на социальную помощь,</li> </ul>				<p>В полном объеме умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике социальные технологии, направленных на социальную защиту, имеющую цель улучшения условий жизнедеятельности</li> <li>- применять на практике социальные технологии, направленных на социаль-</li> </ul>

	имеющую цель улучшения условий жизнедеятельности - применять на практике социальные технологии, направленных на социальное обслуживание граждан.				ную помощь, имеющую цель улучшения условий жизнедеятельности - применять на практике социальные технологии, направленных на социальное обслуживание граждан.
	<b>Владеть:</b> - разрабатывать социально-психологические технологии, направленные на улучшение условий жизнедеятельности граждан, в том числе на основе расширения собственных возможностей				В полном объеме владеет - разрабатывать социально-психологические технологии, направленные на улучшение условий жизнедеятельности граждан, в том числе на основе расширения собственных возможностей

**7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

**7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:**

1. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг
2. Основные концепции социального обеспечения
3. Отечественные и зарубежные модели социального обеспечения
4. Стандарты РФ на социальные услуги
5. Процессный подход и TQM
6. История стандартизации социальных услуг
7. Уполномоченный федеральный орган в области сертификации
8. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
9. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг
10. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг
11. Методология определения и оценивания качеств.
12. Категория социальное качество.
13. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции.

16. Алгоритм оценки качества продукции.
17. Методы оценки уровня качества продукции.
18. Эволюция обеспечения качества продукции.
19. Теории качества в современной науке.
20. Принципы оценивания.
21. Показатели качества.
22. Качество как объект управления.
23. Система оценки качества.
24. Сертификация.
25. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
26. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
27. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
28. Виды контроля в социальной работе.
29. Методы оценки персонала социальных служб.
30. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- не достаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

### **7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.
6. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
7. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
8. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
9. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
10. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
11. Оценка качества: исходные понятия и термины.
12. Методология определения и оценивания качеств.
13. Категория социальное качество. Качество человека.

14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Теории качества в современной науке.
18. Принципы оценивания и показатели качества.
19. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья.
20. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения; качества жизненных сил и т.д.
21. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
22. Менеджмент качества социальных услуг.
23. Основные концепции социального обеспечения.
24. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.
25. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
26. Критерии оценки качества социальных услуг
27. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
28. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
29. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
30. Основные системы стандартов.
31. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
32. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
33. Сертификация социальных услуг.
34. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
35. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.
36. Государственные стандарты социального обслуживания.
37. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
38. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация.
39. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
40. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг
41. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
42. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
43. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
44. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
45. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
46. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
47. Виды контроля в социальной работе.
48. Методы оценки персонала социальных служб.
49. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
50. Цикл улучшения качества социальных услуг.
51. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы.

#### **Критерии оценки устного ответа на вопросы по дисциплине**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он показал глубокие и прочные знания по обсуждаемому вопросу, полно, последовательно, грамотно и логично излагал ответ на вопрос;
- оценка «хорошо», если он показал достаточно хорошее усвоение обсуждаемого материала грамотно, без существенных неточностей излагал ответ на вопрос;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал общее представление обсуждаемого вопроса, в изложении которого допускались неточности и недостаточно правильные формулировки;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент показал незнание обсуждаемого материала при ответе на вопрос, либо вовсе на него не ответил.

В итоге в ведомость выставляется средняя оценка предварительной отметки по количеству баллов, набранных студентом согласно БРС КЧГУ и оценки, полученной за устный ответ на экзамене.

### 7.2.3. Примерные тестовые задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

#### ОПК-4

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

- к нормативному/запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации )?
- a. Действенность
  - b. Продуктивность
  - c. Результативность
  - d. Эффективность
11. Какие критерии оценки качества социальных услуг необходимо использовать согласно ГОСТ Р 52142-2003?
- a. Полнота предоставления услуги
  - b. Своевременность предоставления услуги;
  - c. Результативность (эффективность) предоставления услуги
  - d. Все ответы верны
12. Что общего между мониторингом и оценкой?
- a. Они ориентированы на поиск недостатков программы
  - b. Они являются механизмами сбора информации
  - c. Они осуществляются в процессе реализации программы
  - d. Предполагают осуществление текущего контроля деятельности
13. Какие формы оценки выделяются на основе задач?
- a. Оценка качества и мониторинг качества
  - b. Формативная и суммативная
  - c. Внутренняя и внешняя
  - d. Оценка результативности и эффективности
14. Какая форма оценки используется, если необходимо получить информацию о качестве программы по ее завершению (или, по крайней мере, одного из ее циклов), касательно ее продолжения, прекращения, коренного изменения?
- a. Формативная
  - b. Итоговая
  - c. Суммативная
  - d. Внешняя

### ПК-3

15. Какая форма оценки позволяет получить информацию о качестве программы на основе анализа ее структурных элементов?
- a. Формативная
  - b. Содержательная
  - c. Суммативная
  - d. Структурная
16. Как называется оценка, которая проводится независимым экспертом?
- a. Экспертная
  - b. Внешняя
  - c. Внутренняя
  - d. Комплексная
17. Какая оценка проводится теми же самыми людьми, которые принимали участие в разработке и реализации программы?
- a. Комплексная
  - b. Экспертная
  - c. Внешняя
  - d. Внутренняя
18. Какую оценку называют «оценка постфактум»?
- a. Проводится обязательно через какое-то время (скажем, через полгода или год) после того, как проект полностью завершен
  - b. Проводится до реализации программы
  - c. Проводится во время реализации программы
  - d. Проводится на основе анализа факторов и условий реализации программы
19. Что обозначает следующая схема оценки:
- $$XO_1$$
- $$\cdot O_2$$

- a. Оценка проводится до и после реализации программы без контрольной группы
  - b. Оценка производится на основе сравнения динамики показателей качества в экспериментальной и контрольной группах
  - c. Оценка предполагает сравнение динамики исследуемых показателей у участников программы
  - d. Оценка проводится после реализации программы с использованием контрольной группы
20. Какой подход к оценке (модель оценки) предполагает: во-первых, определение наиболее важных переменных на входе и выходе программы, во-вторых, статистический анализ связей между тем, что имеет программа на входе, и ее результатами:
- a. Иллюминативный
  - b. Транзакционный
  - c. Системный
  - d. Свободный от целей
21. Какая модель оценки предполагает анализ каждого случая как уникального и делает акцент на восприятии людьми происходящих событий?
- a. Системный
  - b. Транзакционный
  - c. Иллюминативный
  - d. Свободный от целей
22. Какая модель оценки ставит своей задачей осветить как можно более широкий контекст, в котором функционирует программа?
- a. Транзакционный
  - b. Иллюминативный
  - c. Системный
  - d. Все ответы верны
23. О качестве каких благ знания приобретаются до покупки с определенными издержками?
- a. Исследуемых
  - b. Опытных
  - c. Доверительных
  - d. Универсальных
24. Если потребитель может получить знания о существенных для него свойствах блага без специальных издержек до момента покупки, то такое благо называется:
- a. Исследуемым
  - b. Опытным
  - c. Доверительным
  - d. Универсальным
25. О качестве каких благ достоверные сведения можно получить лишь спустя какое-то время после их получения?
- a. Исследуемых
  - b. Опытных
  - c. Доверительных
  - d. Универсальных
26. Как называется ситуация при которой у покупателя отсутствуют знания о свойствах товара, которые имеются у продавца:
- a. Информационная симметрия
  - b. Мошенничество
  - c. Информационная асимметрия
  - d. Обман
27. Какие два основных элемента составляют содержание стандартов качества:
- a. Модель требуемого качества + механизм принуждения к ее исполнению
  - b. Набор требований к свойствам качества + механизмы обеспечения качества
  - c. Понятие качество товара/услуги + механизм принуждения к обеспечению этого качества
  - d. Критерии оценки качества блага + механизмы обеспечения качества
28. Какие функции выполняет стандарт качества как экономический институт?
- a. Ограничивающую

- b. Координирующую
  - c. Распределительную
  - d. Все ответы верны
29. Чем услуги как приобретаемые блага отличается от товара?
- a. Неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость
  - b. Осязаемость, отделимость от источника, постоянство качества, длительные сроки хранения
  - c. Осознанность, обобщенность, опосредованность, протяженность во времени
  - d. Неосознанность, дискретность, непосредственность, кратковременность
30. Правовая регламентация приоритетных социальных нормативов и норм в качестве государственных минимальных социальных стандартов – это...
- a. Социальная квалиметрия
  - b. Управление качеством
  - c. Нормативно-правовое обеспечение качества
  - d. Социальная стандартизация
31. В чем состоит суть социальной стандартизации?
- a. определение норм и нормативов в социальной сфере
  - b. повышение уровня и качества их жизни
  - c. упорядочение социальной сферы
  - d. формирование и применение социальных стандартов
32. Цель социальной стандартизации состоит в ...
- a. способствовать оптимальному развитию условий и образа жизни членов общества
  - b. формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и уровня жизни населения
  - c. создание нормативного обеспечения путем введения стандартизированной терминологии, классификаций, форм предоставления первичной информации, требований к социальным услугам
- все ответы верны

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний**

*Ключи к тестовым заданиям.*

**Шкала оценивания** (за правильный ответ дается 1 балл)

«неудовлетворительно» – 50% и менее

«удовлетворительно» – 51-80%

«хорошо» – 81-90%

«отлично» – 91-100%

#### **7.2.4.. Балльно-рейтинговая система оценки знаний бакалавров**

Согласно Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний бакалавров баллы выставляются в соответствующих графах журнала (см. «Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы») в следующем порядке:

«Посещение» - 2 балла за присутствие на занятии без замечаний со стороны преподавателя; 1 балл за опоздание или иное незначительное нарушение дисциплины; 0 баллов за пропуск одного занятия (вне зависимости от уважительности пропуска) или опоздание более чем на 15 минут или иное нарушение дисциплины.

«Активность» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем за демонстрацию студентом знаний во время занятия письменно или устно, за подготовку домашнего задания, участие в дискуссии на заданную тему и т.д., то есть за работу на занятии. При этом преподаватель должен опросить не менее 25% из числа студентов, присутствующих на практическом занятии.

«Контрольная работа» или «тестирование» - от 0 до 5 баллов выставляется преподавателем по результатам контрольной работы или тестирования группы, проведенных во внеаудиторное время. Предполагается, что преподаватель по согласованию с деканатом проводит подобные мероприятия по выявлению остаточных знаний студентов не реже одного раза на каждые 36 часов аудиторного времени.

«Отработка» - от 0 до 2 баллов выставляется за отработку каждого пропущенного лекционного занятия и от 0 до 4 баллов может быть поставлено преподавателем за отработку студентом пропуска одного практического занятия или практикума. За один раз можно отработать не более шести пропусков (т.е., студенту выставляется не более 18 баллов, если все пропущенные шесть занятий являлись практическими) вне зависимости от уважительности пропусков занятий.

«Пропуски в часах всего» - количество пропущенных занятий за отчетный период умножается на два (1 занятие=2 часам) (заполняется делопроизводителем деканата).

«Пропуски по неуважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Попуски по уважительной причине» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Корректировка баллов за пропуски» - графа заполняется делопроизводителем деканата.

«Итого баллов за отчетный период» - сумма всех выставленных баллов за данный период (графа заполняется делопроизводителем деканата).

#### **Таблица перевода балльно-рейтинговых показателей в отметки традиционной системы оценивания**

Соотношение часов лекционных и практических занятий	0/2	1/3	1/2	2/3	1/1	3/2	2/1	3/1	2/0	Соответствие отметки коэффициенту
Коэффициент соответствия балльных показателей традиционной отметке	1,5	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	«зачтено»
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	«удовлетворительно»
	2	1,75	1,65	1,6	1,5	1,4	1,35	1,25	-	«хорошо»
	3	2,5	2,3	2,2	2	1,8	1,7	1,5	-	«отлично»

Необходимое количество баллов для выставления отметок («зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично») определяется произведением реально проведенных аудиторных часов (n) за отчетный период на коэффициент соответствия в зависимости от соотношения часов лекционных и практических занятий согласно приведенной таблице.

«Журнал учета балльно-рейтинговых показателей студенческой группы» заполняется преподавателем на каждом занятии.

В случае болезни или другой уважительной причины отсутствия студента на занятиях, ему предоставляется право отработать занятия по индивидуальному графику.

Студенту, набравшему количество баллов менее определенного порогового уровня, выставляется оценка "неудовлетворительно" или "не зачтено". Порядок ликвидации задолженностей и прохождения дальнейшего обучения регулируется на основе действующего законодательства РФ и локальных актов КЧГУ.

Текущий контроль по лекционному материалу проводит лектор, по практическим занятиям – преподаватель, проводивший эти занятия. Контроль может проводиться и совместно.

### **8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса**

#### **8.1. Основная литература:**

1. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий [и др.]. - 3-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 182 с. - ISBN 978-5-394-03764-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091802> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Разумов, В. А. Управление качеством : учеб. пособие / В.А. Разумов. — М. : ИНФРА-М, 2018.— 208 с. + CD-R. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003830-8. - Текст : элек-

тронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/929667> (дата обращения: 20.07.2021).

– Режим доступа: по подписке.

3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. - ISBN 978-5-9558-0198-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933887> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.

### 8.2. Дополнительная литература:

4. Долговременный уход: сущность, организация, технологии и средства реализации : учебно-методическое пособие / под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 265 с. - ISBN 978-5-394-03784-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232002> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.
5. Менеджмент качества образовательных процессов: Учебное пособие / Э.В. Минько, Л.В. Каргашева и др.; Под ред. Э.В. Минько, М.А. Николаевой. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 400 с. - ISBN 978-5-91768-369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/959917> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

Методические рекомендации к организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем курса, определенных

программой. Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются:

- подготовка рефератов и докладов к практическим занятиям;
- самоподготовка по вопросам;
- подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников - ориентировать студента в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. В процессе изучения данной дисциплины учитывается посещаемость лекций, оценивается активность студентов на практических занятиях, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, исследовательских проектов и презентаций рефератов. По окончании изучения дисциплины проводится зачет по предложенным вопросам и заданиям.

Вопросы, выносимые на зачет, должны служить постоянными ориентирами при организации самостоятельной работы студента. Таким образом, усвоение учебного предмета в процессе самостоятельного изучения учебной и научной литературы является и подготовкой к зачету, а сам зачет становится формой проверки качества всего процесса учебной деятельности студента.

Студент, показавший высокий уровень владения знаниями, умениями и навыками по предложенному вопросу, считается успешно освоившим учебный курс. В случае большого количества затруднений при раскрытии предложенного на зачете вопроса студенту предлагается повторная сдача в установленном порядке.

Для успешного овладения курсом необходимо выполнять следующие требования:

- 1) посещать все занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и теоретического овладения, пропущенного недостаточно для качественного усвоения;
- 2) все рассматриваемые на практических занятиях темы обязательно конспектировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 3) обязательно выполнять все домашние задания;
- 4) проявлять активность на занятиях и при подготовке, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому студенту;
- 5) в случаях пропуска занятий, по каким-либо причинам, обязательно «отрабатывать» пропущенное занятие преподавателю во время индивидуальных консультаций.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

**Целью** изучения дисциплины является обеспечение общепрофессиональных и профессиональных компетенций будущих бакалавров, которая заключается в умении оптимально использовать знания о технологиях производства информационного продукта, технике средств массовой информации в профессиональной деятельности; повышение культуры мышления; овладение навыками публичного выступления и делового общения; формирование навыков редактирования.

При подготовке студентов к практическим занятиям по курсу необходимо не только знакомить студентов с теориями и методами практики, но и стремиться отрабатывать на практике необходимые навыки и умения.

Практическое занятие – это активная форма учебного процесса в вузе, направленная на умение студентов переработать учебный текст, обобщить материал, развить критичность мышления, отработать практические навыки. В рамках курса применяются следующие виды практических занятий: семинар-конференция (студенты выступают с докладами по теме рефератов, которые тут же и обсуждаются), обсуждение отдельных вопросов на основе обобщения материала.

Практические занятия предназначены для усвоения материала через систему основных понятий лингвистической науки. Они включают обсуждение отдельных вопросов, разбор трудных понятий и их сравнение. Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у студента умения к самоорганизации для выполнения предложенных домашних заданий. При этом *алгоритм подготовки будет следующим:*

- 1 этап - поиск в литературе теоретической информации на предложенные преподавателем темы;
- 2 этап - осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап - составление плана ответа на конкретные вопросы (конспект по теоретическим вопросам к практическому занятию, не менее трех источников для подготовки, в конспекте должны быть ссылки на источники).

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Доклад является формой работы, при которой студент самостоятельно готовит сообщение на заданную тему и далее на семинарском занятии выступает с этим сообщением.

При подготовке к докладам необходимо:

- подготовить сообщение, включающее сравнение точек зрения различных авторов;
- сообщение должно содержать анализ точек зрения, изложение собственного мнения или опыта по данному вопросу, примеры;
- вопросы к аудитории, позволяющие оценить степень усвоения материала;
- выделение основных мыслей, так чтобы остальные студенты могли конспектировать сообщение в процессе изложения. Доклад (сообщение) иллюстрируется конкретными примерами из практики.

## 10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

### 10.1. Общесистемные требования

*Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»*

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

*Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 /2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: <a href="https://kchgu.ru/biblioteka">https://kchgu.ru/biblioteka</a> - <a href="https://kchgu.ru/">kchgu/</a>	Бессрочный
2021 / 2022 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a> . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г.Бесплатно.  Национальная электронная библиотека (НЭБ) – <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г.Бесплатно.  Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – <a href="https://polpred.com">https://polpred.com</a> . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

### 10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория №503 (корпус 4) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Специализированная мебель: столы ученические, стулья, доска.

Технические средства обучения: персональные компьютеры в количестве 10 шт. с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.

Экран для проектора на треноге Projecta PROFESSIONAI 162x213cm

Проектор EPSON multimedia Proector EB-S 11

Источники бесперебойного питания SVEN – Pro Biask – В комплекте с защитой (реле контроля напряжения). Наушники.

2. Аудитория №409 (корпус 4) для проведения самостоятельной работы, групповых и индивидуальных консультаций.

Специализированная мебель: столы ученические, стулья, маркерная доска.

Технические средства обучения: персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.

### ***10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения***

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.

2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.

3. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.

4. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.

5. KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

6. KasperskyEndpointSecurity (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г..

7. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.

8. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

### ***10.4. Современные профессиональные информационные справочные системы***

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>

2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>

3. Социология Scopus издательства Elsevir  
<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.

### ***Информационные справочные системы***

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.

2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) –<http://edu.ru>.

3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

## **11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д.Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Под специальными условиями для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, включающие использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуги тьютора, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания университета.

Образование обучающихся с ОВЗ может быть организовано, как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университета комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся.

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса для обучающихся с ОВЗ предусматривает:

- включение в вариативную часть учебного плана специализированных адаптационных дисциплин с целью дополнительной индивидуализированной коррекции нарушений учебных и коммуникативных умений, профессиональной и социальной адаптации. Набор этих специфических дисциплин определяется, исходя из конкретной ситуации и индивидуальных потребностей обучающихся с ОВЗ;

- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе;

- обеспечение обучающихся с ОВЗ печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- для прохождения практик для лиц с ОВЗ при необходимости создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений и с учетом профессионального вида деятельности.

Для осуществления процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации:

- обучающимся с ОВЗ и инвалидам предоставляется право выбора с учетом индивидуальных психофизических особенностей, формы проведения текущей и итоговой аттестации (устно, письменно, с использованием технических средств, в форме тестирования и др.)

- для подготовки ответов на экзамене промежуточной и итоговой аттестации обучающимся с ОВЗ и инвалидам может быть предоставлено дополнительное время и специальные технические средства.

При защите выпускной квалификационной работы, обучающихся с ОВЗ и инвалиды могут самостоятельно определять способ представления результатов исследования (устно, письменно, с использованием технических средств, различных систем коммуникации и др.).

При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося. Индивидуальный график обучения предусматривает различные варианты проведения занятий в университете как в академической группе, так и индивидуально.

Лицам с ОВЗ и инвалидам, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях.

### 11. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023г.). Действует до 03.03.2025г. 2. Договор № 238 ЭБС ООО «Знаниум» от 23.04.2024г. Действует до 26.05.2025г. 3. Договор № 36 от 14.03.2024г. эбс «Лань». Действует по 19.01.2025г. 4. Договор № 25 эбс «ЮРАЙТ» от 28.05.2024г. Действует до 11 мая 2025г.		29.05.2024г.,  протокол № 8	30.05.2024г.,