



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»**

Институт социальных наук

Кафедра культурологии и управления социальными процессами

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института,
проф. В.А. Решетников

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.02 Система менеджмента качества в
учреждениях и организациях социальной сферы**

Направление подготовки 39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль) Социальная работа с населением

Квалификация (степень) выпускника – **МАГИСТР**

Форма обучения: **очная**

(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.

Председатель проф.


Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой культурологии и
управления социальными процессами:

Протокол № 8 от «13» апреля 2022 г.

Зав.кафедрой 
Н.В. Грицких

Иркутск 2022 г.

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП
3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины (модуля)
 - 5.1 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)
 - 5.2 Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)
 - 5.3 Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий
6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ
 - 6.1. План самостоятельной работы студентов
 - 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):
 - а) основная литература;
 - б) дополнительная литература;
 - в) программное обеспечение;
 - г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).
10. Образовательные технологии
11. Оценочные средства (ОС)

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – освоение комплекса знаний и навыков, необходимых для оценки и целенаправленного улучшения качества услуг социальной сферы.

Задачи курса:

-Ознакомить студентов с современными теориями управления качеством, основами и

проблемами стандартизации, основами квалиметрии.

-Рассмотреть зарубежные и отечественные теории и практики измерения и оценки качества;

-Изучить законодательные основы стандартизации квалиметрии в социальной сфере

- Стимулировать формирование практических навыков по применению методов и методик контроля и управления качеством социальных услуг и систем.

2. Место дисциплины в учебном плане и общая трудоемкость

Дисциплина Б1.В.02 «Системы менеджмента качества в учреждениях и организациях социальной сферы» относится к вариативной части первого блока учебного плана и является дисциплиной, изучаемой в 3 семестре.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для ее изучения:

- обладать базовыми навыками публичного выступления на общие темы;
- владеть базовыми навыками применения современных программных средств обработки и редактирования информации.

Данная дисциплина является предшествующей для таких дисциплин, как:

Б2.О.02 (Пд) «Преддипломная практика»

Трудоемкость в зачетных единицах - 2.

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля):

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;

ПК-3 Способность контролировать качество и эффективность социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать

- методы и критерии оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;

- методы прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов;

- основные формы представления результатов научной и практической деятельности ;

- задачи профессиональной деятельности.

уметь

- осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;
- осуществлять прогноз, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов;
- представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений
- выполнять задачи профессиональной деятельности.

владеть

- способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации ;
- способностью к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов;
- способностью представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений;
- способностью к теоретическому осмыслению задач профессиональной деятельности.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

4.1. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (д\о)

Вид учебной работы	Все-го часов / зачетных единиц	Семестры						
				36				
Контактные часы (всего)	36							
В том числе:				18				
Лекции	18							
Практические занятия (ПЗ)				18				

Семинары (С)	18								
Лабораторные работы (ЛР)				36					
Самостоятельная работа (всего)	36								
В том числе:									
Курсовой проект (работа)									
Расчетно-графические работы									
Реферат (при наличии)									
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>									
Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий									
Вид промежуточной аттестации (зачет)				36					
Контактная работа (всего)	36			72					
Общая трудоемкость: часы	72			2					
зачетные единицы	2			36					

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины (модуля)

Раздел 1. Социальная квалиметрия.

Тема 1. Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы. . Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, составляющих пространство ценностного мироощущения человека. . Специфика квалиметрии в социальной сфере.

Тема 2. Качество социальных услуг. Факторы , определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг. .

Тема 3. Методы и инструменты контроля качества социальных услуг. Нормативная база оценки качества социальных услуг в РФ.

Раздел 2. Стандартизация. Стандартизация в социальной сфере.

Тема 4. Стандартизация. Общие подходы, принципы и законодательные основы стандартизации в РФ. Стандартизация в социальной сфере. Законодательные основы стандартизации социальных услуг.

Тема 5. Международная стандартизация. Организации по международной стандартизации. Цели и задачи.

Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.

Тема 6. Современные подходы и принципы управления качеством.

Тема 7. Система менеджмента качества организации. Эволюция СМК. Принципы, модели.

Тема 8. Внедрение СМК по МС ИСО 9001 в организациях социальной сферы.

Раздел 4. Независимая оценка качества услуг.

Тема 9. Сертификация. Цели, задачи. Системы и схемы сертификации. Независимая оценка качества услуг: ФЗ №256 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг»

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком)							
		1	2	10	11	12			
1.	Б2.О.02 (Пд) «Преддипломная практика»								

5.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах					Всего
			Лекц.	Практ. зан.	Семина	Лаб. зан	СРС	
1.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 1. Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы. Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, составляющих пространство ценностного мироосвоения человека. Специфика квалиметрии в социальной сфере.	4		4		4	12
2.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 2. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки каче-	4		4		4	12

		ства социальных услуг. .						
3.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 3. Методы и инструменты контроля качества социальных услуг. Нормативная база оценки качества социальных услуг в РФ.	4		4		4	12
4	Раздел 2. Стандартизация. Стандартизация в социальной сфере.	Тема 4. Стандартизация. Общие подходы, принципы и законодательные основы стандартизации в РФ. Стандартизация в социальной сфере. Законодательные основы стандартизации социальных услуг.	4		4		4	12
5	Раздел 2. Стандартизация. Стандартизация в социальной сфере.	Тема 5. Международная стандартизация. Организации по международной стандартизации. Цели и задачи.	4		4		4	12
6	Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.	Тема 6. Современные подходы и принципы управления качеством.	4		4		4	12
7	Раздел 3. Управление	Тема 7. Система менедж-	4		4		4	12

	качеством социальных услуг.	мента качества организации. Эволюция СМК. Принципы, модели.						
8	Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.	Тема 8. Внедрение СМК по МС ИСО 9001 в организациях социальной сферы.	4		4		4	12
9	Раздел 4. Независимая оценка качества услуг.	Тема 9. Сертификация. Цели, задачи. Системы и схемы сертификации. Независимая оценка качества услуг: ФЗ №256 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг»	4		4		4	12

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 1. Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы. . Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, составляющих пространство ценностного мироосвоения человека. . Специфика квалиметрии в социальной сфере.	4	Устный опрос, эссе	УК-2

2.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 2. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг.	4	Устный опрос, доклад	ПК-3
3.	Раздел 1. Социальная квалиметрия.	Тема 3. Методы и инструменты контроля качества социальных услуг. Нормативная база оценки качества социальных услуг в РФ.	4	Устный опрос, эссе	УК-2
4	Раздел 2. Стандартизация. Стандартизация в социальной сфере.	Тема 4. Стандартизация. Общие подходы, принципы и законодательные основы стандартизации в РФ. Стандартизация в социальной сфере. Законодательные основы стандартизации социальных услуг.	4	Устный опрос, эссе	ПК-3
5	Раздел 2. Стандартизация. Стандартизация в социальной сфере.	Тема 5. Международная стандартизация. Организации по международной стандартизации. Цели и задачи.	4	Устный опрос, доклад	УК-2
6	Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.	Тема 6. Современные подходы и принципы управления качеством.	4	Устный опрос, эссе	ПК-3
7	Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.	Тема 7. Система менеджмента качества организации. Эволюция СМК. Принципы, модели.	4	Устный опрос, эссе	УК-2
8	Раздел 3. Управление качеством социальных услуг.	Тема 8. Внедрение СМК по МС ИСО 9001 в организациях социальной сферы.	4	Устный опрос, доклад	ПК-3
9	Раздел 4. Независимая оценка качества услуг.	Тема 9. Сертификация. Цели, задачи. Системы и схемы сертификации. Независимая оценка качества услуг: ФЗ №256 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг»	4	Устный опрос, эссе	УК-2

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Тема 1. Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы. . Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, составляющих пространство ценностного мирознания человека. . Специфика квалиметрии в социальной сфере.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
2	Тема 2. Качество социальных услуг. Факторы , определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг. .	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
3	Тема 3. Методы и инструменты контроля качества социальных услуг. Нормативная база оценки качества социальных услуг в РФ.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
4	Тема 4. Стандартизация. Общие подходы, принципы и законодательные	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информаци-	4

	основы стандартизации в РФ. Стандартизация в социальной сфере. Законодательные основы стандартизации социальных услуг.	выполнение домашних заданий		онное обеспечение дисциплины»	
5	Тема 5. Международная стандартизация. Организации по международной стандартизации. Цели и задачи.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
6	Тема 6. Современные подходы и принципы управления качеством.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
7	Тема 7. Система менеджмента качества организации. Эволюция СМК. Принципы, модели.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
8	Тема 8. Внедрение СМК по МС ИСО 9001 в организациях социальной сферы.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4
9	Тема 9. Сертификация. Цели, задачи. Системы и схемы сертификации. Независимая оценка качества услуг: ФЗ №256 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг»	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	4

--	--	--	--	--	--

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов заключается:

- в подготовке к практическим занятиям по конспектам лекций, основным и дополнительным источникам литературы;
- в подготовке эссе;
- в подготовке рефератов;
- в подготовке докладов.

Методические указания по подготовке эссе, рефератов, докладов

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развернутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и проч. Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Реферат - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Реферат должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Реферат должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Реферат должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике; реферат, тем не менее, является самостоятельной авторской работой и должен содержать самостоятельные выводы, сделанные в результате изучения существующих позиций. Цель реферата - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративно-го; самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Доклад - самостоятельная работа на тему, предложенную преподавателем. Доклад должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины, а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Доклад должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Доклад должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике; анализ фактического материала. Цель доклада - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративного; самостоятельного творческого мышления и публичного изложения собственных умозаключений.

ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		<ol style="list-style-type: none"> 1. Определи, какие задания нужно выполнить. 2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Смотри записи о домашнем задании. 2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте. 3. Установи последовательность выполнения заданий. 4. Раздели время на каждый предмет.
2. Выполняя домашнее задание	В начале	<ol style="list-style-type: none"> 1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания.
	В ходе	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется? 2. Так ли я действую, как надо? 3. Уложусь ли я в отведенное время? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями! 3. Умей уложиться во время!
	В конце	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учитываю, сколько сэкономле- 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверь себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?

		но времени.	
3. Завершая работу		1. Контролирую полноту и качество выполнения задания. 2. Что можно дополнительно сделать? 3. Планирую свой ответ на занятии. 4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.	1. Проверить глубину своих знаний. 2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы. 3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.

7. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы и проекты по данной дисциплине отсутствуют.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

Основная литература

1. **Теория социальной работы** [Текст] : учебник для бакалавров / ред.: Е. И. Холодова, Л. И. Кононова, М. В. Вдовина. - М. : Юрайт, 2012. - 345 с. 26 экз.

Дополнительная литература

1. **Бородкин, Фридрих Маркович.** Социальные индикаторы [Текст] : учеб. для студ. вузов / Ф. М. Бородкин, С. А. Айвазян. - М. : Юнити-Дана, 2006. - 607 с.
2. **Булаев, Владимир Михайлович.** Социально-географическая интерпретация жизненных стандартов населения конкретной территории / В. М. Булаев ; ред. Э. М. Бурлов ; Рос. акад. наук, Сиб. отд-ние, Ин-т природных ресурсов, экологии и криологии. - Улан-Удэ : БНЦ СО РАН, 2006. - 170 с.
3. **Григорьев, Святослав Иванович.** Социология [Текст] : основы модернизации социального знания: Учеб. для студ. вузов / С. И. Григорьев, Л. Г. Гусякова, С. А. Гусова. - М. : Гардарики, 2006. - 235 с.
4. **Лифиц, Иосиф Моисеевич.** Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг [Текст] : учебное пособие / И.М. Лифиц. - 2-е изд., доп. и испр. . - М. : Юрайт-М, 2001. - 221 с
5. **Теория социальной работы** [Текст] : учеб. пособие / ред. Е. П. Агапов. - М. : Дашков и К' : Наука - Спектр, 2013. - 279 с. ; 21 см. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-394-01019-4 : 229.90 р.

в) программное обеспечение

DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal; кол-во 4; Договор №03-016-14 от 30.10.2014 г.; 3 года; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License; кол-во 1800; Форум Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет № РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц.№1В08161103014721370444; 1 год; Office 365 профессиональный плюс для учащихся (Организация: ФГБОУ ВО ИГУ Административные службы Домен: irk-stateuni.onmicrosoft.com); кол-во 15000; Номер заказа: 36dde53d-7cdb-4cad-a87f-29b2a19c463e от 07.06.2016 г.; 1 год; программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций иллюстраций и других учебных материалов: Microsoft Power Point; учебно-наглядными пособиями, обеспечива-

ющими тематическими иллюстрациями в соответствии с РПД «Антикризисное управление»

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Рунет (например, <http://www.dni.ru/>, <http://www.regions.ru/>, <http://www.gazeta.ru/>, <http://www.interfax.ru/>, <http://www.polit.ru/news/>, <http://www.rian.ru/politics/>).
2. www.philosophy.ru – библиотека классических и современных политических и философских электронных текстов;
3. www.iph.ras.ru – электронная библиотека Института философии РАН;
4. www.polit.ru – информационный сайт о политике;
5. www.politcom.ru – информационный сайт политических комментариев;
6. www.kreml.org – экспертная сеть Фонда эффективной политики;
7. www.politklass.ru – сайт журнала «Политический класс»;
8. www.apn.ru – сайт Агентства политических новостей;
9. www.politjournal.ru – электронная версия «Политического журнала»;
10. <http://www.politika-magazine.ru/> - интернет-версия журнала «Политика»;
11. <http://www.ipolitics.ru/> - каталог документов (первоисточники и аналитика), политическая карта мира, библиотечка политолога (статьи и материалы, ставшие классикой в современной политологии и теории международных отношений), специальные проекты.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Дисциплина пополняемой библиотекой научных и аналитических материалов, разработанными базами данных для тестов, заданий для самостоятельной работы.

На факультете имеются

- компьютерный класс;
- доступный для студентов выход в Интернет;
- образовательный портал ИГУ: <http://www.educa.isu.ru>;
- ноутбуки и видеопроекторы, используемые в лекционных и семинарских занятиях.

10. Образовательные технологии:

Использование интерактивной модели обучения предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся, и в целом в учебном процессе составляет не менее 30% аудиторных занятий, что определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ООП. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют более 40% аудиторных занятий.

11. Оценочные средства (ОС):

11.1. Оценочные средства для входного контроля

В качестве оценочных средств для входного контроля знаний студентов могут использоваться тесты с открытыми вопросами.

Примерные вопросы теста для входного контроля знаний студентов:

1. Цели и задачи системы социальной поддержки.
2. Структура системы социальной поддержки
3. Организационно-правовые формы учреждений социальной поддержки.
4. Спектр социальных услуг
5. Принципы и методы экономики социальной работы
6. Экономическое пространство социальной работы
7. Экономические функции социальных служб.
8. План работы социального учреждения: роль в организации работы, структура, цели, задачи, специфика.
9. Социальное благополучие. Понятие, формирование, показатели благосостояния

11.2. Оценочные средства текущего контроля

Предусмотрены следующие формы текущего контроля знаний студентов по дисциплине:

- посещаемость практических занятий;
- учет активности работы студентов на практических занятиях (активная работа, полноценное участие в обсуждениях) ;
- эссе;
- устный опрос по пройденному материалу;
- реферат;
- доклад.

Примеры тем эссе:

1. Эссе на тему: «Нормативная база системы оценки качества социальных услуг в

РФ».

2. Эссе на тему: «Независимая оценка качества услуг».

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения;
- способность аргументировать положения и выводы;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

Примеры тем рефератов\докладов:

1. Реферат на тему: «Нормативная база системы оценки качества социальных услуг в РФ».
2. Реферат на тему: «Независимая оценка качества услуг: проблемы и перспективы»

Критерии оценки реферата/доклада:

- самостоятельность выполнения;
- умение выявить актуальную проблему, определить область исследования;
- умение структурировать информацию;
- способность аргументировать положения и выводы;
- владение научной терминологией;
- умение использовать теоретические инструменты для объяснения социально-экономических процессов;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на практических занятиях по результатам выполнения заданий применяются следующие критерии:

Уровни	Показатели
Базовый (60-85 баллов)	Задание в целом выполнено, возможны отдельные затруднения и ошибки в выполнении задания. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. Могут встречаться неточности в формулировке отдельных понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Задание выполнено точно в соответствии с необходимыми требованиями, без каких-либо затруднений и ошибок. Проявлено умение пользоваться методами обработки и анализа данных, свободное владение соответствующей терминологией. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания исчерпывающий, точный, проявлено умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

При оценке эссе, реферата/доклада применяются следующие критерии достижения уровней компетенций:

Уровни	Показатели
Базовый (60-85 баллов)	Основные требования к работе и ее защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Повышенный (86-100 баллов)	Выполнены все требования к написанию и защите работы. Обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Таким образом, итоговая оценка сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины определяется по стобалльной итоговой оценке.

Если все темы дисциплины относятся к оцениваемой компетенции:

60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;

86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Посещаемость лекций и практических занятий	Все темы дисциплины	УК-2, ПК-3
2.	Устный опрос по пройденному материалу	Все темы дисциплины	УК-2, ПК-3
3.	Эссе	Тема 1, 3, 4, 6, 7, 9	УК-2, ПК-3
4.	Доклады	Темы 2, 5, 8,	УК-2, ПК-3

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета)

Вопросы к зачету:

1. Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы.
2. Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, составляющих пространство ценностного мироосвоения человека. .
3. Специфика квалиметрии в социальной сфере.
4. Качество социальных услуг. Факторы , определяющие качество социальных услуг.
5. Критерии оценки качества социальных услуг.
6. Методы и инструменты контроля качества социальных услуг.
7. Нормативная база оценки качества социальных услуг в РФ.
8. Стандартизация. Общие подходы, принципы и законодательные основы стан-

дартизации в РФ.

9. Стандартизация в социальной сфере.
10. Законодательные основы стандартизации социальных услуг.
11. Международная стандартизация. Организации по международной стандартизации. Цели и задачи.
12. Современные подходы и принципы управления качеством.
13. Система менеджмента качества организации. Эволюция СМК.
14. Внедрение СМК по МС ИСО 9001 в организациях социальной сферы.
15. Сертификация. Цели, задачи. Системы и схемы сертификации.
16. Независимая оценка качества услуг: ФЗ №256 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг»

11.4. Оценка сформированности компетенций

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на семинарских и практических занятиях применяются следующие критерии:

Уровни	Показатели
Базовый (60-85 баллов)	Ответ обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные затруднения в формулировке выводов, иллюстративный материал может быть представлен недостаточно, приводимые примеры не точные, отдельные ошибки в формулировке понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Ответ исчерпывающий, точный, проявлено умение пользоваться материалом текстов по предмету для аргументации и самостоятельных выводов, свободное владение соответствующей терминологией, навыками анализа, умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

Из раздела 6 данной рабочей программы следует, что достижение и измерение уровней сформированности заявленных компетенций обеспечивается:

УК-2- темы 1,4,7 задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

ПК-3 темы 2,5, 8 задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

Для определения достигнутого уровня сформированности указанных компетенций достаточно выделить из итоговой стобалльной оценки по дисциплине баллы, набранные по результатам изучения соответствующих компетенциям тем, выполнения соответствующих практических заданий, подготовке доклада, и оценить в процентах их долю в возможных по компетенциям баллах. Получившаяся стобалльная оценка зафиксирует уровень сформированности каждой компетенции.

Разработчик:

(подпись)

доцент
(занимаемая должность)



Т.Ю. Фальковская
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами _____

Протокол № 8 от «13» апреля 2022 г.

Зав.кафедрой _____



Н.В. Грицких