



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
НАСЕЛЕНИЮ»

Кафедра теории и истории социальной работы

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки:
социология социальной работы

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Форма обучения:
очная

Статус дисциплины: *вариативная (по выбору)*

МАХАЧКАЛА, 2018

Рабочая программа дисциплины «Мониторинг качества социальных услуг населению» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (**уровень: бакалавриата**), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 года №8 от 9 февраля 2016 г. №41029

Разработчик (и): Стофарандова В.В., к.э.н., доцент кафедры теории и истории социальной работы ДГУ. В. Стофарандова

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры теории и истории социальной работы от «20» июня 2018г.,
протокол № 10
Зав. кафедрой Магомедсултанов И.И.
(подпись)

на заседании Методической комиссии социального факультета от «2» июня 2018г.,
протокол №11
Председатель Абдусаламова Р.А.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «26»
июня 2018г. _____
(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Мониторинг качества социальных услуг населению» входит, как компонент по выбору, в вариативную часть образовательной программы подготовки бакалавров **39.03.02 «Социальная работа»**. Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с проведением мониторинга социальных программ и услуг. Кроме этого, в рамках дисциплины изучаются механизмы решения проблем, требующих развития новых механизмов управления социальной сферой и технологий социального обслуживания, которые должны снизить уровень остроты социальных вопросов. В целях эффективного изучения учебного материала по курсу необходимо, чтобы магистранты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат и методы данной дисциплины.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-7;ОПК-1.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение таких видов текущего контроля успеваемости как *фронтальный опрос, коллоквиум, обсуждение реферата, доклад с последующим его обсуждением, диспут, контрольная работа и пр.*; рубежного контроля в форме *письменной контрольной работы, устного опроса*; промежуточного контроля в *форме зачёта.*

Объем дисциплины: 3 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий - 108.

Очная форма обучения-(6 семестр 3 курса)

Семестр	Учебные занятия					СРС	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе						
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						
	Всего	из них					
		Лекции	Лабораторные	Практические занятия	Консультации		
6	108	14		32		62	Зачёт

1. Цели освоения дисциплины:

Целью курса «Мониторинг качества социальных услуг населению» является формирование научно обоснованных подходов как к модернизации и оптимизации программно-целевого управления социально-экономическими системами, так и внедрение новых технологий, моделей социальных механизмов развития отрасли в соответствии с социально-экономическим развитием общества.

Намеченная цель предполагает следующие **задачи курса:**

- формировать у магистрантов системные знания об основах мониторинга в социальной сфере;
- формировать знания о принципах и методах функционирования и развития социальных программ;
- обеспечить изучение теоретических подходов к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения;

- формировать у бакалавров правовое самосознание, инициативность, самостоятельность, способность к успешной социализации в обществе, профессиональную мобильность и другие профессионально значимые личные качества.

В результате освоения данной дисциплины бакалавр должен:

Знать:

- содержание основных теоретических и методологических проблем повышения эффективности программно-целевого управления социально-экономическими системами и стандартизации социальных услуг;
- методы сбора, обобщения и анализа информации по дисциплине;
- основные положения и проблемные вопросы изучаемой дисциплины;

Уметь:

- ставить цель и выбирать адекватные пути ее достижения;
- логически обосновывать высказанные положения, аргументировать их;
- применять различные научные методы в исследовательской работе;

Владеть:

- способностью совершать основные мыслительные операции: анализировать, обобщать, классифицировать, сравнивать;
- навыками сравнительного анализа общего и специфического в изучении проблемных аспектов социальной безопасности;
- способностью к выработке положений относительно решения различных социальных проблем в обществе;
- навыками самопознания, самоанализа и самооценки;

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Мониторинг качества социальных услуг населению» входит, как компонент по выбору, в вариативную часть образовательной программы подготовки бакалавров **39.03.02 «Социальная работа»**. Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с проведением мониторинга социальных услуг. В целях эффективного изучения учебного материала по курсу необходимо, чтобы бакалавры хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат и методы данной дисциплины.

Содержание курса в рамках междисциплинарных и межпредметных связей скоординировано с предметами, входящими в учебный план ФГОС: «Теория социального благополучия», «Концептуальные основы современного социального государства и социальное право», «Особенности становления системы социального обеспечения в РФ» и др.

Взаимосвязи дисциплины с другими составляющими ОПОП проходят по линии компетенций, относящихся к характеристике профессиональной деятельности магистранта.

Освоение дисциплины способствует формированию ряда общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций и взаимодействуют с другими дисциплинами данного профиля.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код Компетенции из ФГОС ВО	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения достижения уровня компетенций)	результаты (показатели заданного освоения)
----------------------------------	--	---	---

ОК-7	-способность к самоорганизации и самообразованию	<p>Знает: методы самоорганизации и самообразования, саморазвития и самодисциплины;</p> <p>Умеет: ставить цель и выбирать адекватные пути её достижения;</p> <p>Владеет: способностью совершать основные мыслительные операции: анализировать, обобщать, классифицировать, сравнивать</p>
ОПК-1	-способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии	<p>Знает: Основные черты и особенности социальной работы и сферы социального обслуживания и услуг</p> <p>Умеет: Использовать имеющиеся теоретические знания на практике</p> <p>Владеет: Навыками аналитического мышления</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	6 семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа, в том числе зачёт	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лаборатор.	Консульт.		
Модуль 1. Особенности формирования систем социальных услуг.									
Мониторинг качества социальных услуг									
1	Структура и функции социальных услуг			2	4			6	Формы текущего контроля: устные опросы, реферат, доклады,
2	Мониторинг качества			2	4			6	

	социальных услуг. Общие положения								
3	Формирование системы социальных услуг Стандартизация социальных услуг			2	4			6	Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36		6	12			18	
Модуль 2. Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации									
4	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг			2	4			6	Формы текущего контроля: устные опросы, реферат, доклады,
5	Модернизация системы социальных услуг			2	4			6	
6	Конструирование современных моделей системы социальных услуг			2	2			4	
7	Моделирование инновационных технологий предоставления социальных услуг			2	2				Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		8	12			16	
Модуль 3. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания									
8	Методы оценки качества и эффективности социального обслуживания				4			15	Формы текущего контроля: устные опросы, реферат, доклады,
9	Методы оценки качества социальных услуг, предоставляемых клиентам				4			13	Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
	<i>Итого по 3 модулю:</i>	36			8			28	
	<i>Итого:</i>	108		14	32			62	Зачёт:

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Модуль 1.

Особенности формирования систем социальных услуг. Мониторинг качества социальных услуг

Тема 1. Структура и функции социальных услуг

Социальные услуги - часть структуры социальной сферы, имеющая признаки социального института, осуществляющая взаимодействие между юридическими лицами и потребителями услуг по удовлетворению их потребностей на основе права и установленных норм в законодательстве РФ.

Поставщик социальной услуги - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее деятельность по социальному обслуживанию населения в качестве основного вида деятельности; физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица; благотворители или добровольцы, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию населения.

Получатель социальной услуги - гражданин и (или) семья, которым для преодоления трудной жизненной ситуации предоставляются социальные услуги.

Государство, как главный субъект системы социальных услуг.

Структурные компоненты системы социальных услуг.

Принципы и нормы предоставления социальных услуг населению.

Литература:

1. Стандарты предоставления услуг. Материалы Совместного семинара Всемирного банка и Шведского агентства по международному развитию. Всемирный банк: Сида, 2012.

2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2011.

3. Беккер Б. М., Хьюзлид М. А., Ульрих Д. Измерение результативности работы HR-департамента. Люди, стратегия и производительность / Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2017.

4. Войтенко А. И., Комаров Е. И. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2013.

5. Вучкович-Стадник А. А. Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2012.

Тема 2. Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения.

Правовой мониторинг как элемент правового механизма оказания социальных услуг призван выявлять эффективность действия нормативно-правовой основы оказания социальных услуг, их качество, комфортность и доступность предоставления данных услуг населению, а также внешние факторы, оказывающие влияние на эффективность оказания социальных услуг.

Проведение мониторинга оказания социальных услуг должно осуществляться органами государственной власти и местного самоуправления при участии учреждений различных форм собственности, занятых в указанной сфере, в рамках внедряемой в Российской Федерации системы мониторинга правоприменения.

Объектами мониторинга оказания социальных услуг должны выступать:

- нормативные правовые акты федеральных, региональных и муниципальных органов власти в сфере оказания социальных услуг;

- правоприменительная деятельность органов социальной защиты населения в сфере оказания социальных услуг;

- деятельность учреждений по оказанию социальных услуг населению.

Литература:

1. Григорьев С. И., Гусякова Л. Г., Лига М. Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. — М., Чита: ЗабГГПУ, 2009.

2. Добренькое В. И., Кравченко А. И. Методы социологического исследования. Учебник. — М.: Инфра-М, 2017.

3. Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала. Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Книга, 2012.

4. Ковальчик М. М. Квалиметрия. — М.: МГИУ, 2016.

5. Кокинз Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами / Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.

Тема 3. Формирование системы социальных услуг. Стандартизация социальных услуг

Основные проблемы процедуры стандартизации социальных услуг.

Особенности разработки стандартов социальных услуг в регионе.

Сущность понятий «социальное обслуживание», «система социального обслуживания», «социальные услуги», «учреждение социального обслуживания», «социальная служба», «национальный стандарт», «стандарт субъекта РФ», «стандартизация социальных услуг», «объекты стандартизации социального обслуживания» и др.

Основные категории стандартов социального обслуживания.

Стандартизация социальных услуг во взаимосвязи с социальной политикой региона.

Государственные стандарты, как гарантия правительства субъектов РФ населению на определённый уровень качества предоставляемых услуг.

Литература:

1. *Комаров Е. И.* Измерение мотивации и стимулирования “человека работающего”. Учеб. пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2013.

2. *Комаров Е. И.* Стратегический менеджмент: Учебное пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2014.

3. *Котлер Ф.* Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2017.

4. *Лифиц И. М.* Конкурентоспособность товаров и услуг. Учеб. пособие для вузов. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: Высшее образование; Юрайт, 2009.

5. *Мазур И. И., Шатило В. Д.* Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — 7-е изд., стереотип. — М.: Омега-ИИ, 2012.

6. *Новикова М. А., Тарасова Н. В.* Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития [// Социальное обслуживание. — 2014. — № 1.

Модуль 2.

Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации

Тема 4. Основные понятия в области оценки качества и эффективности

социальных услуг

Понятие «качества» как соответствия идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги.

Национальный стандарт определяет качество социальной услуги как совокупность свойств социальной услуги, определяющую её возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Результативность социальной услуги и основные её параметры.

Эффективность услуги, как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат

Эффективность в смысле продуктивности, производительности, экономичности - показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки за единицу затрат.

Литература:

1. *Одегов Ю. Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р.* Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Пресс, 2014.

2. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. — М.: Юрайт, 2014.

3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. Серия “Научные доклады: независимый экономический анализ”. — М.: Московский общественный научный фонд;

Центр социальной политики и гендерных исследований, 2017.

4. Салимова Т. А. Управление качеством: Учебник для вузов. — 4-е изд. — М.: Омега-И, 2013.

Тема 5. Модернизация системы социальных услуг

Процесс становления и развития социальных услуг в системе социального обслуживания населения.

Три периода модернизации: I период-конец XVIII-начало XX в.; II период-20-60-е годы XX в.; III период -70-90-годы XX в.

Проблемы модернизации социальной сферы России

Модернизация социальной политики должна быть направлена на решение задач:

-отказ от патернализма;

-частичное разгосударствление социальной сферы;

-формирование рынка социальных услуг;

-появление нового субъекта социальной политики-самого человека;

-переход от преимущественно социальной поддержки к преимущественно социальному страхованию и т.д.

Либерализация социальной сферы, как усилитель многосубъектности социальной политики.

Литература:

1. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холодовой, Л. И. Кононовой. — М.: Юрайт, 2011.

2. Топчий Л. В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки. — Нижний Новгород, 2016.

3. Топчий Л. В. Проблемы квалиметрии в социальной работе: подходы, критерии, логика оценки // Отечественный журнал социальной работы. — 2015. — № 3.

4. Топчий Л. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: Изд-во РГСУ, 2009.

5. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие. — М.: Ось, 2012.

6. Энциклопедия социальных практик / Под ред. Е. И. Холодовой, Г. И. Климантовой. — М.: ИТК “Дашков и К^о”, 2011.

Тема 6. Конструирование современных моделей системы социальных услуг

Необходимость кардинального обновления практики социальных услуг.

Основные причины, вызвавшие необходимость реформирования системы социальной защиты населения.

Основные параметры реформирования системы социального обслуживания населения, в соответствии с оценкой нуждаемости граждан в социальных услугах.

Оценка индивидуальной нуждаемости и уровня дохода. Как основание для предоставления социальных услуг населению.

Стимулирование перехода государственных учреждений социального обслуживания в форму автономных некоммерческих организаций.

Необходимость разработки формы содействия развитию негосударственных социальных служб (коммерческих социальных служб, социальных служб, создаваемых общественными организациями, благотворительными фондами, профессиональными организациями, отдельными лицами), как в том числе, ёмким рынком занятости населения, способным решить проблемы возрастающей безработицы.

Литература:

1. Аргунова Ю. Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнесцентр, 2014. — 183 с.

2. Баркер Р. Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.

3. *Бреев Б.* Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2012. — 176 с.

4. *Буянова М. О.* Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.

5. *Галаганов В. П.* Организация работы органов социального обеспечения. — М.: Академия, 2015. — 176 с.

6. *Гидденс Э.* Ускользящий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. — М.: Весь мир, 2014. — 120 с.

7. *Гонтмахер Е. Ш.* Социальная политика в России: уроки 90-х. — М.: Гелиос АРВ, 2011. — 336 с.

Тема 7. Моделирование инновационных технологий предоставления социальных услуг

Организация мобильной социальной службы как одной из инновационных моделей предоставлений социальных услуг.

Правовая основа создания мобильных социальных служб

Статус мобильной социальной службы.

Основные принципы социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на мобильной основе

Перечень основных социальных услуг, оказываемых мобильной социальной службой

Развитие отделений дневного пребывания на базе центров социального обслуживания населения, как инновационное направление

«Тревожная кнопка», как инновационная технология в сфере социальных услуг

Необходимость модернизации надомного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Социальный жилой дом, как принципиально новый тип социального обслуживания, предназначенный для проживания одиноких престарелых граждан в обмен на передачу жилой площади фонду города

«Ресурсный центр для инвалидов» - первое реабилитационное учреждение, занимающееся обеспечением инвалидов реабилитационной техникой

Литература:

1. *Гордин В. Э., Сущинская М. Д.* Менеджмент и маркетинг в сфере услуг. — СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2015. — 161 с.

2. Доходы и социальные услуги: неравенство, уязвимость, бедность: Колл. монография / Рук. авт. коллектива Л. Н. Овчарова. — М.: Независимый институт социальной политики; ИД ГУ ВШЭ, 2015. — 560 с.

3. *Дюркгейм Э.* Социология: ее предмет, метод, предназначение. — М.: Канон, 1995. — 352 с.

4. *Ерусланова Р. И.* Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: Учеб. пособие. — 4-е изд.— М.: НТК «Дашков и К», 2012. — 164 с.

5. *Жуков В. И.* Российские преобразования: социология, экономика, политика. — М.: Академический проект, 2003. — 656 с.

6. *Зиновьева И. В.* Рынок услуг и управление им в условиях становление. — Саратов, 2005. — 187 с.

7. *Иванов Н. Н.* Сфера услуг как объект исследования и управления. — СПб.: Препринт, 2012. — 344 с.

Модуль 3. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.

Тема 8. Методы оценки качества и эффективности учреждения социального обслуживания

Специфика методик оценки эффективности деятельности социальных учреждений,

как в целом, так и различных составляющих их систем, процессов и технологий.

Принцип практической полезности, предполагающий, что любое социальное учреждение, заинтересованное в разработке критериев, а также оценке собственной эффективности, может воспользоваться предлагаемыми методами, методиками и соответствующими методическими рекомендациями.

Принцип доступности для пользователя означает, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимально необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может не только использовать предлагаемые методы и методики, но и создать их варианты с учётом конкретных условий.

Принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики, предполагающий периодические оценки эффективности. Это позволяет накапливать оценочную информацию, переходящую со временем в динамичную статистику, которая является основой выявления устойчивости/неустойчивости, как факторов эффективности, так и неэффективности в деятельности социального учреждения.

SWOT-анализ, как оценочно-аналитический метод, используемый при обосновании стратегии деятельности различных организаций, предприятий и учреждений в целом и /или их подразделений.

Открытый и закрытый варианты SWOT-анализа.

Открытый предполагает что эксперт, участвующий в оценочной процедуре, анонимно фиксирует на бланке свое мнение по силам, слабостям, возможностям и угрозам того учреждения в котором он работает.

Закрытый вариант заключается в том, что экспертам дают готовые типовые перечни по силам, слабостям, возможностям и угрозам.

Преимущества SWOT-анализа.

Литература:

1. *Аргунова Ю.* Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнес-центр, 2014. — 183 с.
2. *Баркер Р.* Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.
3. *Бреев Б.* Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2012. — 176 с.
4. *Буянова М. О.* Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.
5. *Галаганов В. П.* Организация работы органов социального обеспечения.— М.: Академия, 2005. — 176 с.
6. *Гидденс Э.* Ускользящий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. — М.: Весь мир, 2014. — 120 с.
7. *Гонтмахер Е. Ш.* Социальная политика в России: уроки 90-х. — М.: Гелиос АРВ, 2000. — 336 с.

Тема 9. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

Специфика и особенности анкетного опроса, как традиционного метода получения оценочной информации об эффективности работы социального учреждения в целом, его подразделений, качества предоставляемых услуг, стиле работы персонала.

Уточняющее интервью, как дополнительный метод получения информации при проведении анкетного опроса.

Основные критерии оценки работы специалиста социального учреждения.

Кейс-метод, как извлечение конкретной проблематики из конкретной практики и предоставление её в виде устного описания, текста на каком-либо носителе, в аудио - визуальной форме или с помощью разыгрывания ролей.

Статистический подход в оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Литература:

1. *Комаров Е. И.* Измерение мотивации и стимулирования “человека работающего”. Учеб. пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2013
2. *Комаров Е. И.* Стратегический менеджмент: Учебное пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2015.
3. *Котлер Ф.* Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2012.
4. *Лифиц И. М.* Конкурентоспособность товаров и услуг. Учеб. пособие для вузов. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: Высшее образование; Юрайт, 2009.
5. *Мазур И. И., Шапиро В. Д.* Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — 7-е изд., стереотип. — М.: Омега-Л, 2012.
6. *Новикова М. А., Тарасова Н. В.* Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития [/ Социальное обслуживание. — 2014. — № 1.

Темы практических и семинарских занятий

Модуль 1

Тема 1. Структура и функции социальных услуг

1. Система социальных услуг, как социальный институт, призванный удовлетворить важнейшие потребности развития общества.
2. Структурные компоненты системы социальных услуг.
3. Принципы оказания социальных услуг.
4. Системные функции социальных услуг.

Литература:

1. Стандарты предоставления услуг. Материалы Совместного семинара Всемирного банка и Шведского агентства по международному развитию. Всемирный банк: Сида, 2002.
2. *Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.* Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2015.
3. *Беккер Б. М., Хьюзлид М. А., Ульрих Д.* Измерение результативности работы HR-департамента. Люди, стратегия и производительность / Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2017.
4. *Войтенко А. И., Комаров Е. И.* Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2012.
5. *Вучкович-Стадник А. А.* Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2010.

Тема 2. Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения.

1. Направления социально-экономического мониторинга.
2. Мониторинг качества жизни населения.
3. Критерии оценки качества социальных услуг населению.
4. Методологическая база проведения мониторинга качества социальных услуг населению.

Литература:

1. *Григорьев С. И., Гусякова Л. Г., Лига М. Б.* Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. — М., Чита: ЗабГГПУ, 2009.
2. *Добренькое В. И., Кравченко А. И.* Методы социологического исследования. Учебник. — М.: Инфра-М, 2015.
3. *Ковалев С. В.* Управление качеством работы персонала. Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Книга, 2008.
4. *Ковальчик М. М.* Квалиметрия. — М.: МГИУ, 2016.
5. *Кокинз Г.* Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами / Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2017.

Тема 3. Формирование системы социальных услуг. Стандартизация социальных услуг

1. Проблемы развития системы социального обслуживания населения.
2. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
3. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
4. Зарубежный опыт развития системы социальных услуг.

Литература:

1. Комаров Е. И. Измерение мотивации и стимулирования “человека работающего”. Учеб. пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2011
2. Комаров Е. И. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2016.
3. Котлер Ф. Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2016.
4. Лифиц И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг. Учеб. пособие для вузов. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: Высшее образование; Юрайт, 2009.
5. Мазур И. И., Шапиро В. Д. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — 7-е изд., стереотип. — М.: Омега-И, 2012.
6. Новикова М. А., Тарасова Н. В. Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития [// Социальное обслуживание. — 2014. — № 1.

Модуль 2.

Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации

Тема 4. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг

1. Модернизация системы социальных услуг.
2. Конструирование современных моделей системы социальных услуг.
3. Моделирование инновационных технологий предоставления социальных услуг.

Литература:

1. Одегов Ю. Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Пресс, 2013.
2. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. — М.: Юрайт, 2013.
3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. Серия “Научные доклады: независимый экономический анализ”. — М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2017.
4. Салимова Т. А. Управление качеством: Учебник для вузов. — 4-е изд. — М.: Омега-И, 2013.

Тема 5. Модернизация системы социальных услуг

1. Проблемы модернизации социальной сферы России.
2. Основные задачи модернизации системы социальных услуг.
3. Частно-государственное сотрудничество, как альтернатива рынка услуг социальной сферы.

Литература:

1. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. — М.: Юрайт, 2016.
2. Топчий Л. В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки. — Нижний Новгород, 2016.
3. Топчий Л. В. Проблемы квалиметрии в социальной работе: подходы, критерии, логика оценки // Отечественный журнал социальной работы. — 2005. — № 3.

4. *Топчий Л. В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: Изд-во РГСУ, 2009.

5. *Фомин В. Н.* Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие. — М.: Ось, 2012.

6. Энциклопедия социальных практик /Под ред. Е. И. Холостовой, Г. И. Климантовой. — М.: ИТК “Дашков и К^о”, 2011.

Тема 6. Конструирование современных моделей системы социальных услуг

1. Основные проблемы процесса конструирования современных моделей социальных услуг.

2. Задачи конструирования современных моделей системы социальных услуг.

3. Результаты и ожидаемые перспективы процесса конструирования современных моделей социальных услуг.

Литература:

1. *Аргунова Ю.* Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнесцентр, 2014. — 183 с.

2. *Баркер Р.* Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.

3. *Бреев Б.* Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2012. — 176 с.

4. *Буянова М. О.* Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.

5. *Галаганов В. П.* Организация работы органов социального обеспечения. — М.: Академия, 2015. — 176 с.

6. *Гидденс Э.* Ускользающий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. — М.: Весь мир, 2014. — 120 с.

7. *Гонтмахер Е. Ш.* Социальная политика в России: уроки 90-х. — М.: Гелиос АРВ, 2000. — 336 с.

Тема 7. Моделирование инновационных технологий предоставления социальных услуг

1. Инновационные модели социальных технологий предоставления услуг.

2. Мобильные социальные службы.

3. Наиболее перспективные направления предоставления социальных услуг.

4. Практика внедрения коммуникативных технологий в системе социальных услуг.

Литература:

1. *Гордин В. Э., Сущинская М. Д.* Менеджмент и маркетинг в сфере услуг. — СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2015. — 161 с.

2. Доходы и социальные услуги: неравенство, уязвимость, бедность: Колл. монография / Рук. авт. коллектива Л. Н. Овчарова. — М.: Независимый институт социальной политики; ИД ГУ ВШЭ, 2015. — 560 с.

3. *Дюркгейм Э.* Социология: ее предмет, метод, предназначение. — М.: Канон, 1995. — 352 с.

4. *Ерусланова Р. И.* Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому: Учеб. пособие. — 4-е изд. — М.: НТК “Дашков и К^о”, 2014. — 164 с.

5. *Жуков В. И.* Российские преобразования: социология, экономика, политика. — М.: Академический проект, 2003. — 656 с.

6. *Зиновьева И. В.* Рынок услуг и управление им в условиях становления. — Саратов, 2015. — 187 с.

7. *Иванов Н. Н.* Сфера услуг как объект исследования и управления. — СПб.: Препринт, 2000. — 344 с.

Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.

Тема 8. Методы оценки качества и эффективности учреждения социального обслуживания

1. Принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.

2. Сущность методики SWOT-анализа.

3. Карта оценки направлений деятельности учреждения социального обслуживания.

4. Квалиметрическая роль карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения.

5. Система социального аудита в учреждении.

Литература:

1. *Аргунова Ю.* Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнес-центр, 2014. — 183 с.

2. *Баркер Р.* Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.

3. *Бреев Б.* Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2012. — 176 с.

4. *Буянова М. О.* Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.

5. *Галаганов В. П.* Организация работы органов социального обеспечения. — М.: Академия, 2005. — 176 с.

6. *Гидденс Э.* Ускользящий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. — М.: Весь мир, 2004. — 120 с.

7. *Гонтмахер Е. Ш.* Социальная политика в России: уроки 90-х. — М.: Гелиос АРВ, 2000. — 336 с.

Тема 9. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

1. Сущность социального бенчмаркинга

2. Кейс-метод в оценке качества социального обслуживания.

3. Факторный метод в оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

4. Исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности.

5. Критерии оценки работы специалиста в учреждении социального обслуживания

6. Статистический подход в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Литература:

1. *Комаров Е. И.* Измерение мотивации и стимулирования “человека работающего”. Учеб. пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2013

2. *Комаров Е. И.* Стратегический менеджмент: Учебное пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2013.

3. *Котлер Ф.* Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2011.

4. *Лифиц И. М.* Конкурентоспособность товаров и услуг. Учеб. пособие для вузов. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: Высшее образование; Юрайт, 2009.

5. *Мазур И. И., Шатино В. Д.* Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — 7-е изд., стереотип. — М.: Омега-И, 2010.

6. *Новикова М. А., Тарасова Н. В.* Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития [// Социальное обслуживание. — 2014. — № 1.

5. Образовательные технологии

При проведении курса активно используются и интерактивные формы проведения занятий, в том числе:

- коллективная работа;
- тренинги;
- дискуссия;
- элементы дистанционной поддержки обучения.

Таким образом, бакалавры начинают работу с пассивного восприятия материала лекций, затем выбирают тему самостоятельной работы и разрабатывают сценарий группового интервью, и оцениваются лектором, что является допуском к зачету.

Зачет проходит в устно-письменной форме в виде ответов на вопросы, при необходимости уточнить оценку используются контрольные вопросы в качестве дополнительных испытаний. Преподаватель не ставит задачу каждому студенту дать билет с уникальными вопросами, более того, не играет в случайный выбор вопроса студентом. Выбор вопроса определяет лектор с учетом ранее проявленных студентом при устных опросах интересов, активности и эрудиции. Материал курса предусматривает однозначные ответы на изученные вопросы, нацелен на сознательные, компетентные выводы из рассмотренного на лекциях и найденного самостоятельно материала.

При проведении лекций для активизации восприятия и обратной связи практикуется устный опрос, позволяющий бакалаврам проявить свои интересы и эрудицию, что оценивается при выводе итоговой оценки на зачете. Устный опрос – специальный элемент диалогового изложения материала, при котором лектор время от времени задает вопросы студентам, апеллируя к ранее полученным знаниям, и дальнейшее повествование частично связывает с полученными ответами. Активность студентов оценивается, качество ответов будет учтено при выводе оценки на зачете.

Вопросы лектор задает с учетом уровня конкретной аудитории, ее готовности воспринимать излагаемый материал.

Основной материал курса находится на кафедре и доступен бакалаврам.

Также практикуется проведение интервью тренинга не внутри самой группы, а по договоренности в других профильных группах и у магистров. Так как специфика проведения группового интервью предусматривает незнакомую друг другу аудиторию.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы бакалавров.

Система университетского образования состоит из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы бакалавра.

Самостоятельная работа студента выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях и семинарских занятиях, а также вне аудитории – в библиотеке, на кафедре, дома и т.д.

Самостоятельная работа бакалавра должна занимать не менее половины учебного времени и подразделяется на аудиторную и внеаудиторную. Аудиторная самостоятельная работа бакалавра осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа бакалавра традиционно включает такие виды деятельности, как *проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий в виртуальной обучающей системе в режиме on-line и т.д.*

Самостоятельная работа бакалавра должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научных материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском

занятия и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

Эффективность и конечный результат самостоятельной работы зависит от умения работать с научной и учебной литературой, источниками и информацией в сети Интернет по указанным адресам.

Подготовку к семинару следует начинать с внимательного ознакомления с методическими рекомендациями и планом предстоящего занятия. Затем необходимо изучить соответствующую тему по рекомендованным преподавателем учебной и научной литературе и первоисточникам, подобрать подходящую информацию в сети Интернет. Значительно облегчит поиск подходящей литературы систематическое посещение Научной библиотеки ДГУ, которая располагает подробным поисковым каталогом, значительным фондом разнохарактерной литературы и доступом в сеть Интернет, в том числе предоставляет доступ ко многим известным электронным учебным и научным ресурсам.

Преподаватель задаёт направление самостоятельной работе магистранта и осуществляет систематический контроль за ней. Результаты самостоятельной работы магистранта оцениваются по бальной системе.

Темы, виды и содержание самостоятельной работы

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Модуль 1. Особенности формирования систем социальных услуг. Мониторинг качества социальных услуг <i>1. Структура и функции социальных услуг</i>	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подборка литературы по теме. 3. Проработка имеющейся научной литературы, конспектирование, запись своих мыслей и соображений.	Устный опрос, тестирование, реферат
<i>2. Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения</i>	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Обдумывание и изложение своих мыслей на основании полученной информации	Устный опрос, тестирование, реферат
<i>3. Формирование системы социальных услуг</i> <i>Стандартизация социальных услуг</i>	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта; 3. Изучить план семинара-перечень основных вопросов и проблем, которые будут обсуждаться в ходе семинарского занятия	Контрольная работа, тестирование, реферат
Модуль 2. Конструирование новых моделей	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;	Устный опрос, тестирование, реферат

<p>социальных услуг в условиях модернизации 4. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг</p>	<p>2.Подборка литературы по теме. 3.Проработка имеющейся научной литературы, конспектирование, запись своих мыслей и соображений.</p>	
<p>5.Модернизация системы социальных услуг</p>	<p>1.Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2.Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта; 3.Продумать развёрнутые законченные ответы на предложенные вопросы, опираясь на материал лекций, расширяя и дополняя его данными из учебника, дополнительной литературы.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, реферат</p>
<p>6. Конструирование современных моделей системы социальных услуг</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2.Подборка литературы по теме занятия; найти соответствующий раздел в лекциях и рекомендуемых учебниках</p>	<p>Устный опрос, тестирование, реферат</p>
<p>7.Моделирование инновационных технологий предоставления социальных услуг</p>	<p>1.Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2.Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта; 3.Изучение учебной и научной литературы и соответствующих интернет ресурсов по теме;</p>	<p>Письменный опрос, тестирование</p>
<p>Модуль3. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания 8.Методы оценки качества и эффективности социального обслуживания</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2.Обдумывание и изложение своих мыслей на основании полученной информации</p>	<p>Устный опрос, тестирование, реферат</p>
<p>9.Методы оценки качества социальных услуг,</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p>	<p>Коллоквиум, тестирование</p>

предоставляемых клиентам	2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта; 3. Изучить план семинара-перечень основных вопросов и проблем, которые будут обсуждаться в ходе семинарского занятия	
--------------------------	--	--

Источники:

1. Стандарты предоставления услуг. Материалы Совместного семинара Всемирного банка и Шведского агентства по международному развитию. Всемирный банк: Сида, 2012.
2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2017.
3. Беккер Б. М., Хьюзлид М. А., Ульрих Д. Измерение результативности работы HR-департамента. Люди, стратегия и производительность /Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2017.
4. Войтенко А. И., Комаров Е. И. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2016.
5. Вучкович-Стадник А. А. Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2016.
6. Григорьев С. И., Гусякова Л. Г., Лига М. Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. — М., Чита: ЗабГГПУ, 2009.
7. Добренское В. И., Кравченко А. И. Методы социологического исследования. Учебник. — М.: Инфра-М, 2017.
8. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
9. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks:
10. www.biblioclub.ru - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»
11. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека
12. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
13. <http://window.edu.ru/> - Образовательный ресурс
14. <http://search.proquest.com/> - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global
15. <http://www.sciencemag.org/> - Электронные ресурсы Science AAAS
16. <http://journals.sagepub.com/> Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Процедура освоения
ОК-7	Знает: методы самоорганизации и самообразования, саморазвития и самодисциплины;	Дискуссия, устный опрос, тестирование, круглый стол

	<p>Умеет: ставить цель и выбирать адекватные пути её достижения;</p> <p>Владеет: способностью совершать основные мыслительные операции: анализировать, обобщать, классифицировать, сравнивать</p>	
ОПК-1	<p>Знает: Основные черты и особенности социальной работы и сферы социального обслуживания и услуг</p> <p>Умеет: Использовать имеющиеся теоретические знания на практике</p> <p>Владеет: Навыками аналитического мышления</p>	<p>Дискуссия, устный опрос, тестирование, круглый стол</p>

7.2. Типовые контрольные задания

Примерная тематика рефератов.

1. Социальные услуги: сущность, структура, содержание
2. Структура и функции социальных услуг
3. Трансформация мотивационно - потребностных аспектов в развитии системы социальных услуг
4. Особенности процесса формирования системы социальных услуг
5. Проблемы развития системы социального обслуживания населения как ведущей сферы социальных услуг
6. Основы категориального подхода к развитию социальных услуг
7. Зарубежный опыт развития социальных услуг
8. Основные тенденции конструирования новых моделей социальных услуг в условиях модернизации
9. Проблемы модернизации системы социальных услуг
10. Особенности процесса конструирования современных моделей системы социальных услуг
11. Модели инновационных технологий предоставления социальных услуг
12. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость
13. Социальная квалиметрия как научная дисциплина
14. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг
15. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания
16. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг
17. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг
18. Основные направления контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания
19. Принципы проведения мониторинга качества социальных услуг населения
20. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания
21. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения
22. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам
23. Анализ политики УСЗН г. Махачкала в области качества предоставления социальных услуг населению
24. Социальный аудит в учреждениях социального обслуживания населения

25. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания
26. Система менеджмента качества социальных услуг на примере центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Махачкалы (Шамиля 44 а)
27. Проблемы повышения качества социальных услуг населения (на примере отдела по делам семьи, женщин и детей УСЗН г. Махачкалы)
28. Проблемы повышения качества социальных услуг населению (на примере Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних (Акушинского 5а)
29. Система критериев качества жизни населения
30. Основные методы и процедуры проведения мониторинга качества социальных услуг населению.

Задания и вопросы для проведения текущего и промежуточного контроля

Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Формы контроля при изучении дисциплины: текущий контроль, промежуточный контроль по модулю, итоговая аттестация по дисциплине.

По результатам текущего и промежуточного контроля составляется академический рейтинг магистранта по каждому модулю и выводится средний рейтинг по всем модулям.

Текущий контроль - все виды аудиторной и внеаудиторной работы магистрантов по данному дисциплинарному модулю, результаты которой оцениваются до промежуточного контроля.

Промежуточный контроль - это проверка полноты знаний по освоенному материалу дисциплинарного модуля.

Итоговая аттестация - это подведение итогов текущей работы и промежуточных контролей по дисциплинарным модулям.

По результатам итоговой аттестации магистранту засчитывается трудоемкость дисциплины в дисциплинарных модулях, выставляется дифференцированная отметка в принятой системе баллов, характеризующая качество освоения магистрантом знаний, умений и навыков по данной дисциплине.

Вопросы для проведения промежуточного контроля

Модуль 1

1. Мониторинг качества социальных услуг населению. Общие положения.
2. Цели и задачи проведения мониторинга.
3. Организация и порядок проведения Мониторинга.
4. Основные понятия и определения в проведении Мониторинга.
5. Сбор информации.
6. Обработка и анализ данных при проведении Мониторинга
7. Критерии оценки качества социальных услуг населению.
8. Критерии эффективности функционирования социального мониторинга.
9. Значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания населения
10. Основные подходы к оценке эффективности социального обслуживания
11. Основные этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания
12. Национальные стандарты, регулирующие систему контроля качества социального обслуживания
13. Основные принципы системы качества учреждения социального обслуживания и задачи, решаемые ею
14. Основные факторы качества деятельности учреждений социального обслуживания
15. Мероприятия, необходимые при контроле факторов качества деятельности учреждений социального обслуживания
16. Мероприятия, составляющие процесс контроля качества различных социальных услуг

17. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
18. Значимость и уровни системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания
19. Основные темы контроля работы структурного подразделения центра социального обслуживания
20. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов

Модуль 2

1. Основные принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания
2. Сущность методики SWOT-анализа
3. Значимость составления карты оценки направлений деятельности социального учреждения
4. Социальный аудит в учреждениях
5. Социальный бенчмаркинг
6. Использование кейс-метода в оценке качества социального обслуживания
7. Факторный метод в оценке деятельности социального учреждения
8. Исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности
9. Основные критерии оценки деятельности специалиста в учреждении социального обслуживания
10. Использование статистического подхода в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания
11. Квалиметрическая роль карты оценки деятельности структурного подразделения учреждения
12. Сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг
13. Основы стандартизации социального обслуживания
14. Разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне
15. Задачи, решаемые введением стандартов социального обслуживания
16. Основные требования, предъявляемые к стандартам социального обслуживания
17. Определение понятий «качество социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания»
18. Понятие «социальная услуга» и сложности в определении этого понятия
19. Разновидности социальных услуг, предоставляемых национальными стандартами
20. Инновационные подходы к содержанию мониторинга качества социальных услуг населению.

Модуль 3

1. Принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
2. Сущность методики SWOT-анализа.
3. Карта оценки направлений деятельности учреждения социального обслуживания.
4. Квалиметрическая роль карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения.
5. Система социального аудита в учреждении.
6. Сущность социального бенчмаркинга
7. Кейс-метод в оценке качества социального обслуживания.
8. Факторный метод в оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания
9. Исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности.
10. Критерии оценки работы специалиста в учреждении социального обслуживания

11. Статистический подход в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания.

12. Раскройте сущность понятия «бережливое предоставление социальных услуг населению»

13. Дайте определение понятию «мониторинг»

14. Оценка деятельности социальных служб, как способ установления значимой деятельности социальных служб.

15. Дайте определение «рынок социальных услуг населению»

16. Что называется «стандартом социального обслуживания населения»?

17. Как Вы понимаете суть «эффекта реализации социальных программ»?

18. Какова сущность системы менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания г. Махачкалы?

19. Что такое стандартизация социального обслуживания?

20. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?

Вопросы к зачёту по курсу

1. Мониторинг качества социальных услуг населению. Общие положения.
2. Цели и задачи проведения мониторинга.
3. Организация и порядок проведения Мониторинга.
4. Основные понятия и определения в проведении Мониторинга.
5. Сбор информации.
6. Обработка и анализ данных при проведении Мониторинга
7. Критерии оценки качества социальных услуг населению.
8. Критерии эффективности функционирования социального мониторинга.
9. Сущность мониторинга социально-экономического развития региона и принципы его организации.
10. Этапы проведения мониторинга.
11. Объект и предмет мониторинга. Субъект мониторинга.
12. Методологическая база проведения мониторинга.
13. Ресурсное обеспечение проведения мониторинга.
14. Функции социального мониторинга.
15. Принципы организации мониторинга
16. Проблемы совершенствования организации мониторинга.
17. Типы социального мониторинга, проводимого в России.
18. Значение мониторинга в вопросах принятия управленческих решений.
19. Обеспечение мониторинга.
20. Мониторинг качества жизни населения муниципального образования.
21. Сущность и содержание мониторинга образовательных услуг населению
22. Инновационные подходы к содержанию мониторинга качества социальных услуг населению.
23. Методы и средства мониторинга качества социальных услуг населению.
24. Современная модель мониторинга качества социальных услуг населению.
25. Рекомендации по совершенствованию мониторинга качества социальных услуг населению.
26. Актуальность проведения мониторинга в системе социальной защиты населения.
27. Основные ориентиры системы показателей мониторинга.
28. Информационное обеспечение мониторинга.
29. Зарубежный опыт организации социального мониторинга.

30. Мониторинг, как фактор социально-экономического развития муниципального образования.
31. Мониторинг социально-экономического потенциала региона.
32. Формирование государственной системы мониторинга социально-экономического развития регионов.
33. Правовое обеспечение мониторинга качества социальных услуг населению.
34. Состояние социальной сферы РД. Анализ тенденций развития.
35. Экономическое обоснование проведения мониторинга в регионе.
36. Основные трудности эффективного применения результатов мониторинга социально-экономического потенциала региона.
37. Приоритетные направления государственного регулирования развития социальной инфраструктуры региона.
38. Приоритетные направления социально-экономического мониторинга в муниципальном образовании.
39. Перспективы проведения мониторинга качества социальной инфраструктуры в регионе.
40. Основные трудности и препятствия в проведении мониторинга социально-экономического развития в РД.

7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью магистрантов осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг магистранта – это показатель успеваемости в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную и творческую деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (экзамен) контроля.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля -70 % и промежуточного контроля -30%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 10 баллов,
- участие на практических занятиях (устный ответ, опрос) - 40 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ -10 баллов.
- подготовка рефератов, презентаций, докладов - 10

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос -10 баллов,
- письменная контрольная работа – 20 баллов,

Критерии оценки знаний магистрантов

100 баллов – магистрант показал глубокие и систематизированные знания учебного материала по теме; глубоко усвоил учебную литературу; хорошо знаком с научной литературой; активно использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов на всём протяжении семинарского занятия; умеет глубоко и всесторонне анализировать те или иные исторические события; в совершенстве владеет соответствующей терминологией; материал излагает чётко и лингвистически грамотно; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, проводить параллели и самостоятельно рассуждать.

90 баллов – магистрант показал полные знания учебно-программного материала по теме; хорошо усвоил учебную литературу; знаком с научной литературой; использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участие в обсуждении узловых вопросов; проявил способность к научному анализу материала; хорошо владеет соответствующей терминологией; материал излагается последовательно и логично; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, рассуждать; показал высокий уровень исполнения заданий, но допускает отдельные неточности общего характера.

80 баллов – магистрант показал достаточно полное знание учебно-программного материала; усвоил основную литературу, рекомендованную программой; владеет методом комплексного анализа; показал способность аргументировать свою точку зрения с использованием материала из первоисточников; правильно ответил практически на все вопросы преподавателя в рамках обсуждаемой темы; систематически участвовал в групповых обсуждениях; не допускал в ответе существенных неточностей.

70 баллов – магистрант показал достаточно полное знание учебного материала, не допускал в ответе существенных неточностей, активно работал на семинарском занятии, показал систематический характер знаний по дисциплине, цитирует первоисточники, но не может теоретически обосновать некоторые выводы.

60 баллов – магистрант обладает хорошими знаниями по всем вопросам темы семинарского занятия, не допускал в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, отличается достаточной активностью на семинарском занятии; умеет делать выводы без существенных ошибок, но при этом не дан анализ информации из первоисточников.

50 баллов – магистрант усвоил лишь часть программного материала, вместе с тем ответ его стилистически грамотный, умеет логически рассуждать; допустил одну существенную или несколько несущественных ошибок; знает терминологию; умеет делать выводы и проводить некоторые параллели.

40 баллов – магистрант знает лишь часть программного материала, не отличался активностью на семинарском занятии; усвоил не всю основную литературу, рекомендованную программой; нет систематического и последовательного изложения материала; в ответах допустил достаточное количество несущественных ошибок в определении понятий и категорий, дат и т.п.; умеет делать выводы без существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

30 баллов – магистрант имеет недостаточно полный объём знаний в рамках образовательного стандарта; знает лишь отдельные вопросы темы, кроме того допускает серьёзные ошибки и неточности; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

20 баллов – у магистранта лишь фрагментарные знания или отсутствие знаний по значительной части заданной темы; не знает основную литературу; не принимал участия в обсуждении вопросов по теме семинарского занятия; допускал существенные ошибки при ответе; студент не умеет использовать научную терминологию дисциплины; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

10 балл — отсутствие знаний по теме или отказ от ответа.

Рейтинговые показатели магистранта определяются следующим образом:

Каждый из трёх видов учебного контроля – текущий, рубежный и итоговый – основаны на 100 бальной системе оценивания уровня усвоения магистрантами программного материала. В том числе каждый ответ магистранта на семинарском занятии, независимо от его формы, оценивается по 100 бальной шкале, а при подведении итогов выводится средний рейтинговый балл по текущему контролю.

Например, магистрант по первому модулю набрал за текущую работу 70 баллов (при максимуме в 100 баллов), а на рубежном контроле 80 баллов (при максимуме в 100 баллов). Тогда средний рейтинговый балл по первому дисциплинарному модулю

составить 75 баллов ($70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$ баллов). По второму модулю магистрант набрал 85 баллов. В таком случае средний балл магистранта по итогам изучения двух дисциплинарных модулей т.е. промежуточной аттестации (промежуточного контроля) составит 80 баллов ($75 \times 0,5 + 85 \times 0,5 = 80$).

Итоговый контроль преследует цель оценить работу магистранта за курс или семестр, уровень его теоретических знаний, умение анализировать информацию, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы. Экзамен может проводиться в форме компьютерного тестирования, либо по билетам в устной или письменной форме. Ответ магистранта на экзамене оценивается также по 100 бальной шкале.

Учебный рейтинг магистранта определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и экзамена (итогового контроля). Например, магистрант по результатам промежуточного контроля получил 80 баллов, а на экзамене – 90 баллов. В таком случае рейтинг магистранта составит 85 баллов. - $80 \times 0,5 + 90 \times 0,5 = 85$

Шкала диапазона для перевода рейтингового балла по дисциплине с учётом итогового контроля в «5»- бальную систему.

0 – 50 баллов – «неудовлетворительно»;

51 – 65 баллов – «удовлетворительно»;

66 – 85 баллов – «хорошо»;

86 – 100 баллов – «отлично».

8. Перечень источников основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация **социальных услуг: учебник** - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2016

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация **социальных услуг : учебник** / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438> (07.08.2018).

2. Экономика и управление **социальной сферой: учебник** - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015

Экономика и управление **социальной сферой : учебник** / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. - 496 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813> (07.07.2018).

3. **Крысова Е. В.** Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация **социальных услуг: учебное пособие** - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017

Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация **социальных услуг : учебное пособие** / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386> (07.08.2018).

5. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие. - М.: Изд-во РГСУ, 2009

Дополнительная литература

1. Социальное обслуживание: профессиональный научно-практический и методический **журнал**. 2013. № 7(74) - Москва: Издательство «Социальное обслуживание» Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический **журнал** / изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред. А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников **социальных** служб» - Москва : Издательство

«Социальное обслуживание», 2013. - № 7(74). - 113 с.: схем., табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436884> (07.08.2018).

2. Вестник Новосибирского государственного университета экономики и управления = Vestnik NSUEM: научный журнал. 2015. № 3 - Новосибирск: СО РАН

Вестник Новосибирского государственного университета экономики и управления : научный журнал / гл. ред. В.В. Глинский ; учред. ГОУ ВПО «Новосибирский государственный университет экономики и управления» - Новосибирск : СО РАН, 2015. - № 3. - 306 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISSN 2073-6495 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427577> (07.08.2018).

3. Журнал правовых и экономических исследований: научное издание. 2013. № 4 - Гатчина: Государственный институт экономики, финансов, права и технологий

Журнал правовых и экономических исследований : научное издание / гл. ред. В.Р. Ковалев - Гатчина : Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, 2013. - № 4. - 285 с.: схем., табл., ил. - ISSN 1995-1248 ; То же [Электронный ресурс]. -

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434881> (07.07.2018).

4. Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского Института бизнеса: научный журнал. 2018. № 2(43) - Волгоград: Волгоградский институт бизнеса

Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского Института бизнеса : научный журнал / гл. ред. Ващенко Александр Николаевич ; учред. Волгоградский институт бизнеса - Волгоград : Волгоградский институт бизнеса, 2018. - № 2(43). - 381 с.: ил. - ISSN 1990-536X ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492077> (07.08.2018).

5. Гонтмахер Е.Ш. Социальная политика в России: уроки 90-х.-М.,2002.-431с.

6. Дюркгейм Э. Социология: её предмет, метод, предназначение.-М.: Канон,1995.-352с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks:
3. www.biblioclub.ru - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»
4. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека
5. <http://нэб.пф/> - Национальная электронная библиотека
6. <http://window.edu.ru/> - Образовательный ресурс
7. <http://link.springer.com/> - Электронный ресурс Springer
8. webofknowledge.com – Международная база цитирования Web of Science
9. <http://www.scopus.com/> - Реферативная база данных Scopus
10. <http://search.proquest.com/> - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global
11. <http://www.sciencemag.org/> - Электронные ресурсы Science AAAS
12. <http://journals.sagepub.com/> Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе способностей к саморазвитию и самообразованию, а также умений творчески мыслить и принимать решения на должном уровне. Выработка этих компетенций возможна только при условии активной учебно-познавательной деятельности самого магистранта на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности как лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа составляют систему вузовского образования.

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения в отечественной высшей школе. Несмотря на развитие современных технологий и появление новых методик обучения лекция остаётся основной формой учебного процесса. Она представляет собой последовательное и систематическое изложение учебного материала, разбор какой-либо узловой проблемы. Вузовская лекция ориентирована на формирование у обучающихся информативной основы для последующего глубокого усвоения материала методом самостоятельной работы, призвана помочь студенту сформировать собственный взгляд на ту или иную проблему.

Одной из важнейших составляющих вузовского образования является **семинарское занятие**, которое представляет собой одну из форм практических занятий. Семинарские занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем социальной безопасности и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. На семинарских занятиях обучающиеся осваивают способность грамотно излагать свои мысли и суждения, вести дискуссию по тем или иным проблемам, убеждать оппонента и опровергать его доводы, доказывать и отстаивать свою точку зрения, отстаивать свои убеждения и мировоззренческие взгляды.

При подготовке к семинарскому занятию обучающимся необходимо внимательно изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу и электронные ресурсы. При этом желательно законспектировать обязательную литературу, выписать необходимые сведения из источников и подходящие цитаты. В процессе подготовки следует обращать внимание в первую очередь на причинно-следственную связь различных событий и явлений. Необходимо нацелить себя на то, что на семинарском занятии придётся не просто излагать учебный материал, а отвечать на вопросы преподавателя и аудитории, вступать в диспут, что потребует необходимости аргументировать свои оценки и выводы, приводить в качестве доказательной базы сведения из источников. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора обучающихся, знакомит их с важнейшими проблемными аспектами дисциплины.

Рейтинговый балл магистранта на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Уровень усвоения материала напрямую зависит от внеаудиторной самостоятельной работы, которая традиционно такие формы деятельности, как выполнение письменного домашнего задания, подготовка к разбору ранее прослушанного лекционного материала на семинарском занятии, подготовка доклада и выполнение реферата.

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

Информационные средства обучения: электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы). Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ.

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств: аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных (*аудитория № 17, оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом, видеомонитором и персональным компьютером*).

