



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

---

**СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ В СО-  
ЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

**Кафедра социальных и информационных технологий факультета**

*Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа*

***Профиль подготовки***  
*Социальная работа в системе социальных служб*

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

Форма обучения  
**очная, заочная**

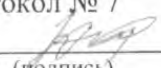
**Статус дисциплины:** *входит в часть ОПОП, формируемую участниками образова-  
тельных отношений*

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Количественные методы исследования в социальной работе» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа от 5 февраля 2018 года №76.




Разработчики:

Магомедова П.И. – ст. преподаватель кафедры социальных и информационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена:  
на заседании кафедры социальных и информационных технологий от «01» июля 2021 г., протокол № 7  
Зав. кафедрой  Айгубов С.З.  
(подпись)

на заседании Методической комиссии социального факультета от «31» августа 2021г., протокол №1

Председатель  Абдусаламова Р.А.  
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «  »  20  г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.  
(подпись)

**Аннотация рабочей программы дисциплины**

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Количественные методы исследования в социальной работе» входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательной программы бакалавриата по направлению 39.03.02. социальная работа

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой социальных и информационных технологий.

Проблемы данного курса рассматриваются в контексте ранее изученных дисциплин или предваряют дисциплины общепрофессионального и специального цикла. Содержание курса в рамках междисциплинарных и межпредметных связей скоординировано с предметами, входящими в учебный ФГОС: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», и др.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу «Количественные методы исследования в социальной работе» необходимо, чтобы студенты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат, методы следующих дисциплин: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», «Основы деятельности социальных учреждений» и др.

Дисциплина нацелена на формирование следующих профессиональных компетенций выпускника: ПК-2, ПК-6.

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, групповое тестирование по кейс-заданиям, диспут, контрольная работа и пр.*; рубежного контроля в форме *письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума*; промежуточного контроля в форме *зачета.*

**Объем дисциплины 3 зачетных единиц, в том числе в 108 академических часах по видам учебных занятий**

Объем дисциплины в очной форме

Семестр	Учебные занятия							СРС	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)	
	в том числе:									
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем					КСП			консультации
		всего	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	консультации				
4	108	34	12			22		74	зачет	

Объем дисциплины в заочной форме

Семестр	Учебные занятия							СРС, в том числе контроль	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)	
	в том числе:									
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем					КСП			консультации
		всего	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	консультации				
4	108	14	6			8		94	зачет	

## **1. Цели освоения дисциплины:**

Целью данного курса является формирование и развитие компетенций будущих специалистов, позволяющих осуществлять измерение и оценку качества социальных объектов и процессов, а также формирование профессиональной культуры и практических навыков, формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

*При изучении дисциплины перед студентом стоят следующие задачи ее освоения:*

- овладение понятийно-категориальным аппаратом;
- обретение целостного представления о системе качества социального учреждения;
- приобретение навыков анализа системы качества социального учреждения, его основных направлений деятельности в соответствии с действующими национальными и государственными стандартами;
- приобретения навыков проведения исследования по определению удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг различным группам клиентов социальной работы.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина «Количественные методы исследования в социальной работе» *входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 – «Социальная работа».*

Изучение дисциплины предполагает наличие знаний, умений и компетенций, освоенных студентами в процессе изучения следующих курсов: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Основы деятельности социальных учреждений», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг».

В ходе изучения данной дисциплины устанавливаются межпредметные связи, позволяющие осуществлять комплексный подход к формированию ряда компетенций, со следующими курсами: «Управление в социальной работе», « Социальные инновации», «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах».

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

Освоение дисциплины способствует формированию ряда профессиональных компетенций и взаимодействуют с другими дисциплинами цикла.

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

Код и наименование компетенции из ФГОС ВО	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ПООП (при наличии))	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
<p><b>ПК–2.</b> Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза, ведению документации, разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению</p>	<p><b>ПК-2.1.</b> Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан; анализирует и использует исторический опыт</p>	<p><b>Знает:</b> нормативно-правовые акты в сфере социальной защиты населения; цели, задачи и функции органов и учреждений социального обслуживания; типы и характеристики граждан-получателей социальных услуг;  <b>Умеет:</b> проводить индивидуальный опрос граждан с целью выявления условий их жизнедеятельности;  <b>Владеет:</b> навыками организации первичного приема граждан; осуществления первичной проверки и анализа документов, свидетельствующих о нуждаемости граждан, обратившихся за предоставлением социальных услуг.</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов</p>

	<p><b>ПК-2.2.</b> Использует комплексные подходы к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p>	<p><b>Знает:</b> основы комплексных подходов к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать устные и письменные обращения граждан в организации социальной защиты.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками выявления и оценки индивидуальных потребностей граждан в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки; навыками проведения диагностики трудной жизненной ситуации граждан; выявления обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации путем организации, ведения необходимой документации, обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства, определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни или здоровья</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов</p>
<p><b>ПК-6.</b> Способен выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения</p>	<p><b>ПК-6.1.</b> Проводит прикладные исследования в сфере социальной работы, направленные на выявление социальных проблем</p>	<p><b>Знает:</b> Принципы и правила проведения прикладного исследования в сфере социальной работы; методы обработки данных эмпирических исследований, предоставление их в числовой, табличной, графической и т.п. формах</p> <p><b>Умеет:</b> Формулировать цели, задачи, объект и предмет исследования ; выбирать наиболее эффективные методы выявления социальной про-</p>	

<p>эффективности социальной работы</p>		<p>блемы <b>Владеет:</b> основными методами исследования в сфере социальной работы, которые направлены на выявления социальных проблем</p>	
	<p><b>ПК-6.2.</b>Применяет исследовательские методы для оценки эффективности работы социальных служб</p>	<p><b>Знает:</b> Основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставляемых услуг; методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки; способы и возможности использования данных социологических опросов и статистики <b>Умеет:</b> Использовать различные виды опроса населения и экспертных опросов, направленные на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки. <b>Владеет:</b> Методами оценки эффективности социального обслуживания; технологией выявления и измерения показателей качества социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов</p>

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

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме



№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоя- тельную работу сту- дентов и трудоем- кость (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успева- емости ( <i>по неде- лям семестра</i> ) Форма промежу- точной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
				Лекции	Практиче- ские занятия	Итоговый контроль	Контроль самост. раб.			
	<b>Модуль 1</b> <b>1.</b> Теоретические подходы к оценке качества и эффек- тивности услуг в сфере социального обслуживания	<b>4</b>	<b>1-8</b>						<b>Формы текущего контроля:</b> устные опросы, те- стирование, реферат, доклады, <b>Форма промежу- точной аттеста- ции:</b> письменная кон- трольная работа	
1	Основные понятия в области оценки каче- ства и эффективности социальных услуг	<b>4</b>	1-2	1	2			8		
2	Основные подходы к оценке эффективно- сти социального об- служивания	<b>4</b>	3-4	1	2			10		
3	Методика разработки показателей эффек- тивности.	<b>4</b>	4-6	2	2			8	<b>Формы текущего контроля:</b> устные опросы, те- стирование, реферат, доклады, <b>Форма промежу- точной аттеста- ции:</b> письменная кон- трольная работа	
<b>Итого по модулю 1:</b>				<b>4</b>	<b>6</b>			<b>26</b>	<b>36</b>	
	<b>Модуль 2.</b> Методики оценки качества и эффек- тивности деятельно- сти учреждений со- циального обслужи- вания и предостав- ления социальных услуг клиентам	<b>4</b>	<b>9-14</b>							

1	Принципы выбора методов анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения	4	9-10	1	4			6	
2	SWOT-анализ как оценочно-аналитический метод в социальной работе.	4	10-12	2	4			10	
3	Факторный метод оценки деятельности социальных учреждений.	4	12-14	1	4			4	
<b>Итого по модулю 2:</b>				<b>4</b>	<b>12</b>			<b>20</b>	<b>36</b>
<b>Модуль 3. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб</b>			<b>14-18</b>						
1	Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности оказания социальных услуг.	4	14-15	2	2			8	
2	Социологический метод оценки эффективности деятельности социальных учреждений	4	15-16	1	2			10	
3	Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	4	16-18	1	2			10	
<b>Итого по 3 модулю</b>				<b>4</b>	<b>4</b>			<b>28</b>	<b>36</b>
<b>ИТОГО:</b>				<b>12</b>	<b>22</b>			<b>74</b>	<b>108</b>

#### 4.2.2. Структура дисциплины в заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Итоговый контроль	Контроль самост. раб.		
	<b>Модуль 1</b> <b>1. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания</b>	<b>9</b>							<b>Формы текущего контроля:</b> устные опросы, тестирование, реферат, доклады, <b>Форма промежуточной аттестации:</b>
1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг	9		1	2			8	письменная контрольная работа
2	Основные подходы к оценке эффективности социального обслуживания	9		1	2			10	
3	Методика разработки показателей эффективности.	9		2	2			8	<b>Формы текущего контроля:</b> устные опросы, тестирование, реферат, доклады, <b>Форма промежуточной аттестации:</b> письменная контрольная работа
<b>Итого по модулю 1:</b>				<b>4</b>	<b>6</b>			<b>26</b>	<b>36</b>
	<b>Модуль 2.</b> <b>Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам</b>	<b>9</b>							
1	Принципы выбора методов анализа качества и эффективно-	9		1	4			6	

	сти деятельности социального учреждения								
2	SWOT-анализ как оценочно-аналитический метод в социальной работе.	9		2	4			10	
3	Факторный метод оценки деятельности социальных учреждений.	9		1	4			4	
<b>Итого по модулю 2:</b>				<b>4</b>	<b>12</b>			<b>20</b>	<b>36</b>
<b>Модуль 3. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб</b>									
1	Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности оказания социальных услуг.	9		2	2			8	
2	Социологический метод оценки эффективности деятельности социальных учреждений	9		1	2			10	
3	Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	9		1	2			10	
<b>Итого по 3 модулю</b>				<b>4</b>	<b>4</b>			<b>28</b>	<b>36</b>
<b>ИТОГО:</b>				<b>6</b>	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>90</b>	<b>108</b>

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

##### Модуль 1. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания

*Основные понятия модуля.* Качество услуги, качество обслуживания, свойство услуги (обслуживания), показатель качества услуги (обслуживания), уровень качества услуги (обслуживания), контроль качества услуги (об-

служивания), система качества услуг, материальная услуга, социально-культурная услуга, оценка качества услуги (процесса оказания услуги), метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги).

### ***Тема 1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.***

Качество услуги, качество обслуживания, свойство услуги (обслуживания), показатель качества услуги (обслуживания), уровень качества услуги (обслуживания), контроль качества услуги (обслуживания), система качества услуг, материальная услуга, социально-культурная услуга.. Современная философия качества. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества. Трилогия Джурана. Цикл Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества продукции и услуги. Эффективность в смысле продуктивности, производительности экономичности. Эффективность в смысле действенности.

### ***Тема 2. Основные подходы к оценке эффективности социального обслуживания***

Особенности предоставления и потребления социальных услуг. Подходы к оценке эффективности социальных услуг. Оценка эффективности с точки зрения дифференциации по временным признакам.. Общие требования к формированию показателей оценки качества и эффективности.

### ***Тема 3. Методика разработки показателей эффективности***

Оценка эффективности и ее составляющие. Общие методики эффективности. Частные методики эффективности. Этапы разработки показателей эффективности.

## **Модуль 2. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.**

### **Тема 1. Принципы выбора методов анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения**

Принцип практической полезности. Принцип доступности для пользователя. Принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики.

### **Тема 2. SWOT-анализ как оценочно-аналитический метод в социальной работе.**

Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания. Процесс оценивания. Открытый вариант SWOT-анализ. Закрытый вариант SWOT-анализ. Обработка данных SWOT-анализ. Правила, применяемые к информации, полученной с помощью SWOT-анализ.

### **Тема 3. Факторный метод оценки деятельности социальных учреждений.**

Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Суть факторного метода оценки деятельности социального учреждения. Особенность факторного метода.

## **Модуль 3. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб**

Понятие и социальное значение услуг. Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных

услуг. Организационная структура системы качества ЦСО. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Анализ функционирования системы качества Центра.

### **Тема 1. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности оказания социальных услуг.**

Структура карты оценки деятельности социального учреждения. Процедура проведения оценки качества услуг. Понятие «сводная карта». Взаимосвязь между процессом оказания услуг и результатом. Система, процесс, технология. Два варианта использования карты: тотальный и выборочный. Социальный аудит.

### **Тема 2. Социологический метод оценки эффективности деятельности социальных учреждений.**

Опросные методы получения оценочной информации. Описательная и количественная информация. Оценочная шкала. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.

### **Тема 3. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.**

Критерии качества социального обслуживания. Критерий №1: соответствие элементов технического оснащения стандартным нормативам, процентирование. Критерий №2: качество персонала, показатели оценки 2А, 2В, 2Г. Критерий №3: качество услуг, показатели 3А, 3Б, 3В, 3Г, 3Д, №Е

## ***Темы практических и семинарских занятий***

### **Тема 1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.**

1. Качество услуги, качество обслуживания, свойство услуги (обслуживания).

2. Показатель качества услуги (обслуживания), уровень качества услуги (обслуживания), контроль качества услуги (обслуживания), система качества услуг, материальная услуга, социально-культурная услуга.. Современная философия качества.

3. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества. Трилогия Джурана. Цикл Деминга.

4. Экономическая эффективность улучшения качества продукции и услуги. Эффективность в смысле продуктивности, производительности экономичности. Эффективность в смысле действенности.

### *Рекомендуемая литература.*

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм : В 13 томах. Том восьмой : Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1 / Под ред. Л.А. Зеленова — С.-Петербург — Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2009. — 392 с., общий объем — 726 с.[http://www.cprfspb.ru/books/Том08\\_1.pdf](http://www.cprfspb.ru/books/Том08_1.pdf) Режим доступа – свободный
3. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
4. Федюкин В.К. Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ», 2004.
5. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС», 2002.

### Практическое задание

Определите объект оценки. Рассчитайте и обоснуйте письменно спрос на социальные услуги (услугу) в учреждении, где Вы работаете (работали) или проходили практику. В зависимости от характера спроса спрогнозируйте из-



менения потребностей клиентов в социальных услугах. Используйте для расчета следующую формулу:

$$C = N \times П,$$

где:

C – спрос на социальные услуги;

N – число клиентов (социальных пациентов);

П – средний коэффициент обращения за социальными услугами.

Темы сообщений:

1. Трилогия Джурана.
2. Менеджмент качества У.Э. Деминга
3. Контрольные карты Шухарта
4. Философия Дглурамо
5. Концепция «ноль дефектов»
6. Свободная тема.

## **Тема 2. Основные подходы к оценке эффективности социального обслуживания**

1. Особенности предоставления и потребления социальных услуг.
2. Подходы к оценке эффективности социальных услуг.
3. Оценка эффективности с точки зрения дифференциации по временным признакам.
4. Общие требования к формированию показателей оценки качества и эффективности.

### **Рекомендуемая литература**

1. Ведняпин И. Э. Определение этапов жизненного цикла услуги как один из методологических аспектов создания системы менеджмента качества для сферы оказания социальных услуг // Вестник УГАТУ. Серия Управление в социальных и экономических системах. Т. 15, № 5 (45). С.216–221. Уфа: УГАТУ, 2011. [http://www.ugatu.ac.ru/publish/vu/stat/ugatu-2011-5\(45\)/29.pdf](http://www.ugatu.ac.ru/publish/vu/stat/ugatu-2011-5(45)/29.pdf) Режим доступа – свободный

2. Азгальдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров (основы квалиметрии):Монография. М.: Экономика, 1982, 168 с.  
Варжапетян А.Г. Квалиметрия: Учебное пособие. - СПб.: ГУАП, 2005. - 176 с. <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/928/44928/21706/page34> Режим доступа – свободный
3. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм : В 13 томах. Том восьмой : Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1 / Под ред. Л.А. Зеленова — С.-Петербург — Кострома:КГУ им. Н.А.Некрасова, 2009.-392с.,общий объем-726с. [http://www.cprfspb.ru/books/Том08\\_1.pdf](http://www.cprfspb.ru/books/Том08_1.pdf)  
Режим доступа – свободный
4. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. <http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm>
5. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.Общие положения <http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm>
6. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг <http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm>

### **Тема 3. Методика разработки показателей эффективности**

1. Оценка эффективности и ее составляющие.
2. Общие методики эффективности. Частные методики эффективности.
- 3.Этапы разработки показателей эффективности.

#### **Форма работа – групповое обсуждение**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что такое потребности? Как проводится оценка потребностей клиентов социальной работы?

2. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?

3. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?

4. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.

5. Объясните, что такое гендерный подход. Раскройте содержание этапов внедрения этого принципа в процесс подготовки и принятия решений.

6. Почему и в каких случаях необходимо применять гендерный анализ? Раскройте содержание этапов гендерной экспертизы проектов.

7. Где используются и для чего нужны гендерно чувствительные индикаторы? Приведите примеры.

### ***Творческие задания для работы в малых группах***

1. Приведите пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Попробуйте составить структуру оценки такой организации.

2. В группе однокурсников набросайте основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов.

### **Рекомендуемая литература**

1. Социальный менеджмент. Учебное пособие / Д.В. Зайцев, Г.Г Карпова, Г.В. Лобачева и др.; под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2008. – 276 с. [http://socpolicy.ru/wpcontent/uploads/2012/02/SOC\\_MANAGEMENT.pdf](http://socpolicy.ru/wpcontent/uploads/2012/02/SOC_MANAGEMENT.pdf) . Режим доступа – свободный.
2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Подред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной полити-

ки и гендерных исследований, 2007, 234  
стр.<http://www.mpsf.org/files/books/nd1451.pdf> Режим доступа – свобод-  
ный.

## **Модуль 2. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.**

### ***Тема 1. Принципы выбора методов анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения***

1. Принцип практической полезности.
2. Принцип доступности для пользователя.
3. Принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики.
4. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости.
5. Понятие социальной экспертизы. Понятия качества, результативности и эффективности. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы. Обеспечение качества социального обслуживания.
6. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.

### ***Тема 2. SWOT-анализ как оценочно-аналитический метод в социальной работе.***

1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
2. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания.
3. Процесс оценивания. Открытый вариант SWOT-анализ. Закрытый вариант SWOT-анализ.
4. Обработка данных SWOT-анализ.
5. Правила, применяемые к информации, полученной с помощью SWOT-анализ.

### ***Рекомендуемая литература.***

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К. Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ», 2004.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС», 2002.

### Тема 3. Факторный метод оценки деятельности социальных учреждений.

1. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
2. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.
3. Суть факторного метода оценки деятельности социального учреждения. Особенности факторного метода.

#### *Рекомендуемая литература.*

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К. Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ», 2004.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»

### **Модуль 3. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб**

Понятие и социальное значение услуг. Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных услуг. Организационная структура системы качества ЦСО. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Анализ функционирования системы качества Центра.

Тема 1. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности оказания социальных услуг.

1. Структура карты оценки деятельности социального учреждения. Процедура проведения оценки качества услуг.
2. Понятие «сводная карта».
3. Взаимосвязь между процессом оказания услуг и результатом. Система, процесс, технология.
4. Два варианта использования карты: тотальный и выборочный. Социальный аудит.

### *Домашние задания к семинару*

1. Разбейтесь на группы по 4-5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

*Например: объект - кафе в учебном корпусе.*

*Нормативный документ - ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.*

*Задача - оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.*

2. Разбейтесь на группы по 4-5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно, не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), разработайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

*Например: объект стандартизации - учебная аудитория.*

*Показатели качества - надежности 1....., 2 .....*;

*функциональности 1....., 2.....и т. д.*

### ***Список рекомендуемой литературы***

1. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
2. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
3. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 1999.
4. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
5. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2009. С.63.
6. Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с

### ***Тема 2. Социологический метод оценки эффективности деятельности социальных учреждений.***

1. Опросные методы получения оценочной информации.
2. Описательная и количественная информация.
3. Оценочная шкала. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения.

***Творче***

1. Приведите пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Попробуйте составить структуру оценки такой организации.

2. В группе однокурсников набросайте основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов.

### **Рекомендуемая литература**

1. Социальный менеджмент. Учебное пособие / Д.В. Зайцев, Г.Г Карпова, Г.В. Лобачева и др.; под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2008. – 276 с. [http://socpolicy.ru/wpcontent/uploads/2012/02/SOC\\_MANAGEMENT.pdf](http://socpolicy.ru/wpcontent/uploads/2012/02/SOC_MANAGEMENT.pdf) . Режим доступа – свободный.
2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Подред. 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, 2007, 234 стр.<http://www.mpsf.org/files/books/nd1451.pdf> Режим доступа – свободный.
3. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения <http://www.nchkh.ru/lib/46/46767/index.htm>
4. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения <http://www.nchkh.ru/lib/46/46767/index.htm>
5. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг <http://www.nchkh.ru/lib/46/46767/index.htm>

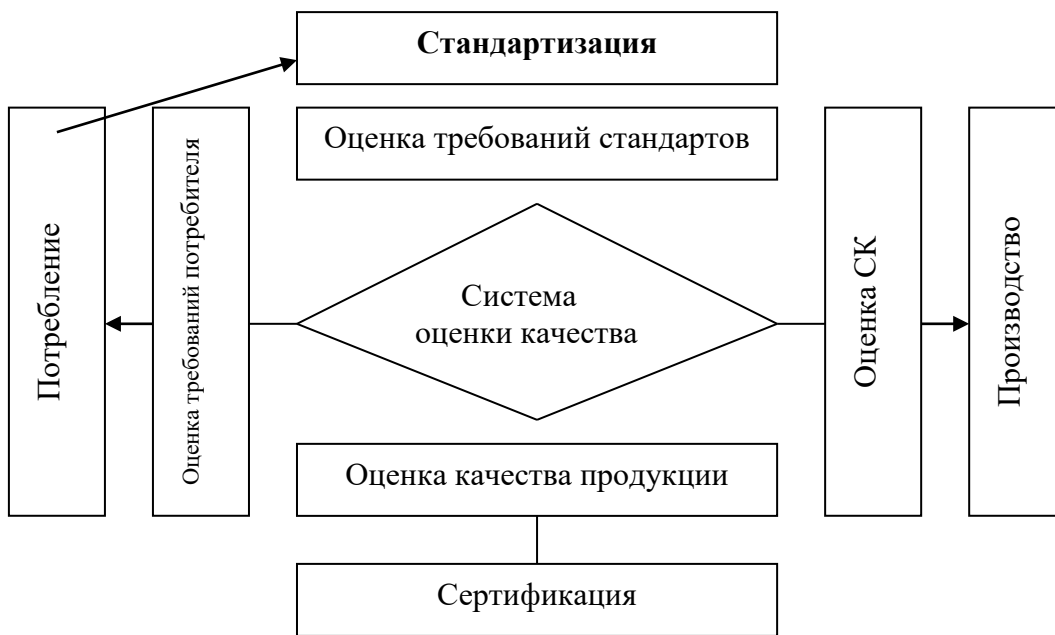
**Тема 3. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.**

1. Критерии качества социального обслуживания.
2. Критерий №1: соответствие элементов технического оснащения стандартным нормативам, процентирование.
3. Критерий №2: качество персонала, показатели оценки 2А, 2В, 2Г.
4. Критерий №3: качество услуг, показатели 3А, 3Б, 3В, 3Г, 3Д, №Е

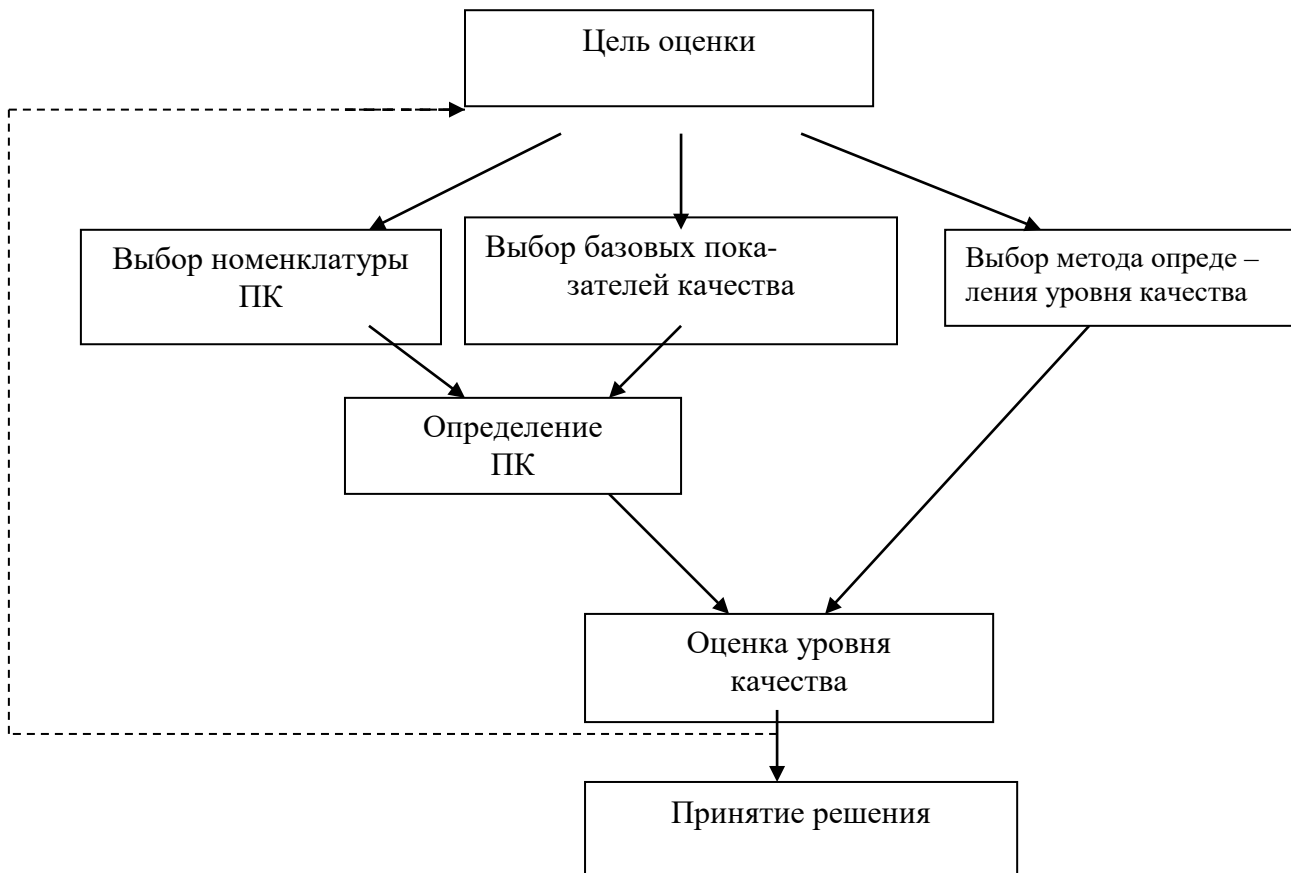
*Домашние задания к семинару*

1. Раскройте взаимосвязь таких направлений, как стандартизация, сертификация, и квалиметрия, используя рис №3.





2. Раскройте алгоритм оценки качества услуг



***Рекомендуемая литература.***

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К. Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ», 2004.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС», 2002.

## 5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения курса «Методы количественной оценки качества социальных услуг» в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать у обучающихся целостное представление об истории становления социальной квалиметрии, о значимости стандартизации в оценке качества предоставления услуг, о способах оценки качества в сфере социального обслуживания.

Особое внимание в преподавании данной дисциплины уделяется таким формам активного обучения как *неимитационные* и *имитационные* методы. К числу *неимитационных* методов относятся *проблемные лекции и семинары; тематическая дискуссия: круглый стол, научно-практическая конференция; презентация, олимпиада, брей-ринг* и др.

На лекционном и семинарском занятиях посредством мультимедийных средств широко используется **демонстрационный материал**, который усиливает ощущения и восприятия обучаемого. К их числу относятся слайды, схемы, фотоматериалы и др.

В период изучения проблемных вопросов дисциплины предусмотрены встречи с представителями государственных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций и фондов, проведение мастер-классов с участием экспертов и специалистов социальной сферы.

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

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

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 студента должна занимать не менее половины учебного времени и подразделяется на аудиторную и внеаудиторную. Аудиторная самостоятельная работа студента осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа студента традиционно вклю-

чает такие виды деятельности, как *проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение исторического источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий и т.д.*

Самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научного материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском занятии и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

Эффективность и конечный результат самостоятельной работы студента зависит от умения работать с научной и учебной литературой, историческими 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 студента и осуществляет систематический контроль за ней. Результаты самостоятельной работы студента оцениваются по бальной системе.

#### **Темы, виды и содержание самостоятельной работы по дисциплине**

<b>Темы</b>	<b>Виды и содержание самостоятельной работы</b>	<b>Форма контроля</b>
Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос.
Основные подходы к оценке эффективности социального обслуживания	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Устный опрос
Методика разработки показателей эффективности.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и	Тестирование

	<p>научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>3. Аналитический разбор и конспектирование источников по данной теме.</p>	
<p>Принципы выбора методов анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Подготовить реферат по теме.</p>	<p>Кейс задания</p>
<p>SWOT-анализ как оценочно-аналитический метод в социальной работе.</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций.</p> <p>2. Поиск и анализ дополнительной литературы.</p>	<p>Устный опрос</p>
<p>Факторный метод оценки деятельности социальных учреждений.</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Подготовить научный доклад по теме.</p>	<p>Устный опрос</p>
<p>Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности оказания социальных услуг.</p>	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Провести анализ и разработать критерии оценки качества социального обслуживания населения( Провести анализ деятельности по управлению качеством ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов г. Махачкалы.</p>	<p>Круглый стол , выступление с результатами анализа</p>

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

## 7.1. Типовые контрольные задания

### *Вопросы к экзамену.*

1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
2. Принципы выбора методов. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания.
3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
4. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
5. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
6. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод.
7. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.
  1. Показатели профессионального уровня персонала предприятия. Система качества учреждения.
  2. Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных услуг.
  3. Организационная структура системы качества ЦСО.
  4. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.
  5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
    6. Анализ функционирования системы качества Центра.
  7. Каково определение науки квалиметрии из чего состоит ее предметная область?
  8. Какие основные этапы прошла в своем развитии наука квалиметрия в нашей стране?

9. Какие научные принципы наложены в основы науки квалиметрия?
10. Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
11. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?
12. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?
13. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?
14. Что такое качество социальных услуг и система качества учреждения социального обслуживания?
15. В чем сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?
16. Что такое стандартизация социального обслуживания?
17. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?
18. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
19. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?
20. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?
21. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?
22. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?
23. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?
24. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?
25. Какие национальными стандартами регулируются система контроля качества социального обслуживания?

26. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
27. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
28. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
29. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания?
30. Какие критерии, показатели методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

### ***Тематика рефератов***

1. Показатели деятельности социальной службы
2. Оценка эффективности социальных услуг
3. Понятие и средства управления качеством социальных услуг
4. Функции и критерии оценки
5. Сущность процесса и результаты социального обслуживания
6. Цели и задачи программы социального обслуживания
7. Понятия качества, результативности и эффективности
8. Социальные услуги: проблемы оценки результативности
9. Виды оценки
10. Цели и задачи оценки результативности
11. Критерии эффективности социальной работы
12. Понятие обеспечения качества социального обслуживания
13. Средства обеспечения качества социального обслуживания
14. Подготовка и логика проведения оценочного исследования
15. методы исследования качества социальных услуг
16. Метод кейс-стади как средство оценочного исследования
17. Метод фокус-групп
18. Привлечение потребителей к оценке социальных услуг
19. Приемы оценки качества и эффективности социального обслуживания

20. Концептуальные положения современной квалиметрии.
21. Теория оценивания - как ядро современной квалиметрии.
22. История развития стандартизации
23. Нормативные документы по стандартизации социальных услуг
24. Система стандартизации в Российской Федерации
25. Органы и службы по стандартизации в РФ И РД.
26. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
27. Информационное обеспечение стандартизации  
Нормативные документы в области стандартизации услуг
28. Особенности стандартизации услуг
29. Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей
30. Эволюция обеспечения качества продукции.
31. Современная философия качества
32. Философией качества Деминга
33. Методы оценки и управления качеством продукции.
34. Теоретическая квалиметрия.
35. Процедура оценки качества продукции.
36. Показатели надежности качества предоставляемых услуг.

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

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

**1. Основная цель стандартизации - это ...**

- а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- в) установление требований к качеству товаров и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

**2. Деятельность по стандартизации на национальном уровню**

**это...**

- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;



- б) действие стандартов в пределах одного государства;
- в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- г) все перечисленное.

**3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:**

- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
- б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- в) толкуются термины в определенной области деятельности;
- г) все перечисленное.

**4. Симплификация - это ...**

- а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
- б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

*Выберите один из предложенных вариантов ответа.*

**5. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:**

- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
- б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

**6. Государственный инспектор имеет право:**

- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;

- б) доступ в служебные и производственные помещения;
- в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

**7. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:**

- а) административная и гражданско-правовая;
- б) уголовная и административная;
- в) уголовная и гражданско-правовая;
- г) все перечисленное?

**Выберите один из предложенных вариантов ответа.**

8. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

- а) основополагающие;
- б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- в) на классификацию предприятий;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

**9. К особенностям услуг можно отнести:**

- а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
- в) все перечисленное.

**10. К показателям назначения услуг относятся:**

- а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
- б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
- г) все перечисленное.

**11. Основные цели сертификации - это ...**

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;

- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

**12. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:**

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

**13. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:**

- а) законодательные акты РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное?

**14. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:**

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

*Выберите один из предложенных вариантов ответа.*

**15. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:**

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

**16. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:**

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

**17. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:**

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное?

*Выберите один из предложенных вариантов ответов.*

**18. Цели стандартизации:**

- а) установление обязательных норм и требований;
- б) устранение технических барьеров в международной торговле;
- в) установление рекомендательных норм и требований;
- г) только а) и б).

**19. К функциям ТК по стандартизации относятся:**

- а) определение концепции стандартизации в отрасли;
- б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;
- в) участие в международной стандартизации;
- г) только а) и б).

**20. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?**

- а) стандарт;
- б) сертификат;
- в) положение;
- г) все перечисленное.

**21. Госнадзор контролирует на предприятии:**

- а) соблюдение требований стандартов;
- б) сертифицированную продукцию;
- в) соблюдение обязательных требований государственных стандартов;
- г) только б) и в).

**22. Принятие стандарта осуществляет:**

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) технический комитет;
- в) отделы стандартизации предприятия;
- г) только а) и б).

**23. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг?**

- а) стандарты на процессы;
- б) терминологические стандарты;
- в) стандарты на классификацию предприятий;
- г) только б) и в);
- д) всё перечисленное.

**24. Обязательная сертификация - это ...**

- а) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
- б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
- в) верны оба высказывания.

**25. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта - это**

- а) свидетельство в виде сертификата;
- б) свидетельство в виде декларации;
- в) только а) и б).

**26. Что является основанием для проведения обязательной сертификации?**

- а) инициатива юридических и физических лиц;
- б) законодательные акты РФ;
- в) все перечисленное.

**27. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?**

- а) объекты, не представляющие повышенную опасность для потребителя;
- б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
- в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;
- г) только а) и в).

**23.** Научная дисциплина, которая изучает проблематику и методологию количественного и качественного оценивания объектов различной природы. В ее рамках формируется и развивается система методов измерения свойств продукции и оценки ее качества это \_\_\_\_\_.

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

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью студентов в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг студента – это показатель успеваемости студента в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную и творческую деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (зачет) контроля.

Учебный рейтинг студента определяется посредством трёх видов контроля: текущего контроля, рубежного контроля и итогового контроля.

**Текущий контроль** – это систематическое отслеживание уровня усвоения материала на семинарских занятиях, а также выполнение интерактивных заданий, участие с докладом на студенческих конференциях, подготовка презентации с использованием наглядного материала и т.д.

**Рубежный контроль** проводится по окончании дисциплинарного модуля (раздела) с целью выявления уровня знаний и компетенций студентов. Рубежный контроль может проводиться в форме письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума и т.д. или сочетания двух или нескольких из этих форм.

**Итоговый контроль** знаний, умений и компетенций студентов, формируемых дисциплиной «Методы количественной оценки качества социальных услуг», проводится в виде экзамена в форме письменной работы, устного опроса или компьютерного тестирования.

**Итоговый контроль** знаний, умений и компетенций студентов, формируемых дисциплиной «Количественные методы исследования в социальной работе», проводится в виде зачета в форме письменной работы, устного опроса или компьютерного тестирования.

### ***Критерии оценки знаний студентов***

**100 баллов** – студент 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** – студент 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 соот-

ветствующей 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** – студент 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** – студент 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** – студент 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** – студент 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** – студент 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** – студент 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 студента 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 студента определяются следующим образом:**

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

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

Экзамен или итоговый контроль преследует цель оценить работу студента 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 студента на экзамене оценивается также по 100 бальной шкале.

Учебный рейтинг студента определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и экзамена (итогового контроля)

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 основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

#### **а) адрес сайта курса**

Рабочая программа по дисциплине «Количественные методы исследования в социальной работе» размещена в разделе «Электронно-образовательные ресурсы» Дагестанского государственного университета

#### **б) основная литература:**

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014 С.63.
2. Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристиче-



ских услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с.

### *Дополнительная литература*

3. Лаврентьева М. С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации: Автореф. дис. к. юрид.н. - М., 2006.-С. 17.
4. Белобрагин В. Я. Стандартизация сегодня: проблемы и перспективы // Стандарты и качество. - 2002. - № 10. - С. 12-15.
5. Брюханов В. А., Маркова У. В. Проблемы нормирования по грешности измерений в документах, регламентирующих измерительные процедуры. - 1997.
6. Брянский А. Н. Метрология и сертификация // Законодательная и прикладная метрология. - 1997. - № 1. - С. 38-39.
7. Вестник Российского информационного центра. - 2002. - № 3.
8. ГОСТ 15467-1979. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [www.gost.net.ru](http://www.gost.net.ru), свободный. - Загл. с экрана.
9. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gost.net.ru](http://www.gost.net.ru), свободный. - Загл. с экрана.
10. Ефанова И. Б. Новые виды документов по стандартизации // Вестник технического регулирования. - 2005. - № 3. - С. 4-10.
11. Исаев Л. К., Малиновский В. Д. Обеспечение качества: стандартизация, единство измерений, оценка соответствия. — 2001.
12. Качество в XXI веке. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- С. 35-36.
13. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
14. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
15. Мальков Г. В. Ответственность за нарушение обязательных требований к продукции // Партнеры и конкуренты. - 2004. - № 12. - С. 10-16.
16. Изменения №9/2006 к Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН): ОК 002-93. Утвержден Ростехрегулированием 20.04.2006 // Гарант: [Электронный ресурс]: справочно-правовая система.
17. Осипов Б. В. Развитие технологии информационного обеспечения в области подтверждения соответствия // Сертификация. - 2001. - № 4. - С. 25-29.
18. Основные итоги деятельности федерального агентства по техническому регулиро-

- ванию и метрологии в области государственного контроля (надзора) в 2006 г. // Стандарты и качество. - 2007. - № 6.
19. Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции. Утвержден приказом госстандарта от 05.09.2001.
  20. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 1999.
  21. Руководство по применению стандарта ИСО 9001: 2000 в сфере услуг / пер. с англ. А. Л. Раскина. — М.: Изд-во РИА «Стандарты и качество», 2002. - 192 с.
  22. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
  23. Трейер В. В. Национальная система стандартизации: какой она должна быть // Стандарты и качество. - 2003. - № 8. - С. 38-47.
  24. Щадрин А. Д. Качество и стандартизация в условиях рынка // Стандарты и качество. - 2006. - № 11.
  25. Щадрин А. Д. Моделирование оценки качества // Стандарты и качество. - 2004. - № 10.

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

В самостоятельной работе студента могут быть использованы кроме основной и дополнительной литературы следующие интернет ресурсы, доступ к которым предоставляет Научная библиотека Дагестанского государственного университета:

1. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks:
3. [www.biblioclub.ru](http://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](http://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 студента 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 студента на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности студента 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 студентов 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 отечественной и мировой истории и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарских занятиях студенты учатся 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 студенту необходимо внимательно изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу и электронные ресурсы. При этом желательно конспектировать обязательную литературу, выписать необходимые сведения из источников и подходящие цитаты. В процессе подготовки следует обращать внимание в первую очередь на причинно-следственную связь исторических событий и явлений. Необходимо нацелить себя на то, что на семинарском занятии придётся не просто излагать исторические события в хронологическом порядке, а отвечать на вопросы преподавателя и аудитории, вступать в диспут, что потребует необходимость аргументировать свои оценки и выводы, приводить в качестве доказательной базы сведения из исторических источников. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора студента, знакомить его с важнейшими проблемами отечественной истории.

Рейтинговый балл студента на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Важно помнить, что значи-

тельно повышает качество ответа, соответственно выше рейтинговый текущий балл в случае использования и цитирования в ответе первоисточника.

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, выполнение реферата и др.

### **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, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы). Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ: ЭБС «Ай-букс», ЭБС «Юрайт», Интернет каталог Google, электронно-образовательные ресурсы Дагестанского государственного университета.

### **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 (лекционная аудитория № 21, 2, - оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом, видеомонитором и персональным компьютером, аудитории для практических занятий – 7, 17, 18 оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом, видеомонитором и персональным компьютером ).*