



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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

Кафедра социальных и информационных технологий

Социальный факультет

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки:

Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования:

Бакалавриат

Форма обучения:

Очная

Статус дисциплины: вариативная по выбору

МАХАЧКАЛА, 2018

Рабочая программа дисциплины «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания населения» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа (уровень бакалавриата) от 12 января 2016 года №8.

Разработчики:

Айгубов С.З., к.ф.-м.н., доцент кафедры социальных и информационных технологий;

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

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы

от «29» мая 2018 г., протокол № 10

Зав. кафедрой _____ Айгубов доц. Айгубов С.З.

(подпись)

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от «25» июня 2018 г., протокол № 11

Председатель УМС _____ Абдусаламова доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «18» 08 2018 г. _____ Абдусаламова

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	4
1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	6
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	8
4. Объем, структура и содержание дисциплины	10
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	11
5. Образовательные технологии	23
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов ..	24
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	26
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	26
7.2. Типовые контрольные задания	28
7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	36
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	39
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	40
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ...	41
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	42
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	43
13. Приложение.....	45

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания» относится к вариативной части дисциплин по выбору ОПОП 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», «Введение в профессию», «Информационные технологии в социальной работе», «Социология» и др.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания» необходимо, чтобы студенты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат, методы следующих дисциплин – «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Введение в социальную работу», «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», «Сертификация системы качества» и др.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-4, профессиональных – ПК-1, ПК-4.

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 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий - 108.

Очная форма обучения-(7 семестр 4 курса)

Се- местр	Учебные занятия						СРС, в том числе экза- мен	Форма про- межуточной аттестации (зачет, диф- ференциро- ванный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
Лек- ции		Лабора- торные занятия	Прак- тиче- ские занятия	КСР	Кон- суль- тации			
3								
Итого	108	12		30			66	зачет

1. Цели освоения дисциплины:

Целью данного курса является подготовка специалиста владеющего знаниями по основам стандартизации услуг в сфере социального обслуживания, а также выработка способности использовать данные знаниями в практической деятельности.

При изучении дисциплины перед студентом стоят следующие задачи ее освоения:

- знакомство со спецификой служб по стандартизации в РФ;
- формирование представлений об особенностях стандартизации в области услуг;
- ознакомление с осуществлением государственного контроля за соблюдением стандартов;
- понимание проблем обеспечения качества социальных услуг в сфере социального обслуживания;
- знакомство с особенностями требований нормативных документов, действующих в сфере услуг.

В результате изучения студент должен:

Студент должен знать:

- сущность и содержания работ в области стандартизации;
- спецификой стандартизации в зарубежных странах;
- специфику работ по стандартизации в области сферы услуг.

Студент должен уметь:

- применять правила применения знаков соответствия;
- применять правила применения услуг в сфере социального обслуживания, принятых международными стандартами.

Студент должен владеть:

- знаниями по основам стандартизации;
- знаниями по основам стандартизации в сфере социального обслуживания населения;
- навыками использования данных знаний в практической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания населения» относится к вариативной части дисциплин по выбору ООП бакалавриата по направлению 39.03.02 социальная работа.

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

Дисциплины, предшествующие по учебному плану, и требования к первоначальному уровню подготовки обучающегося для успешного освоения раздела:

Дисциплина	Уровень «знать»	Уровень «уметь»
Национальные и региональные стандарты социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • основные положения международных, национальных и государственных стандартов 	уметь использовать в своей деятельности нормативные правовые документы
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> • общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; 	<ul style="list-style-type: none"> • проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы
Сертификация системы качества	Знать основные критерии оценки качества социальных услуг	Уметь разрабатывать и эффективно реализовывать социальные технологии и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты

В ходе изучения данной дисциплины устанавливаются межпредметные связи, позволяющие осуществлять комплексный подход к формированию ряда компетенций, со следующими курсами: « Методы оценки качества социальных услуг», «Социальный патронаж», «Сертификация системы качества».

Освоение дисциплины «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания населения» является необходимым условием для более глубокого понимания и успешного завершения профессиональной подготовки, предусмотренной федеральным государственным образовательным стандартом

высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

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

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

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

Код компетенции из ФГОС ВПО	Формулировка компетенции из ФГОС ВПО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	<ul style="list-style-type: none"> • знает: <i>классификацию и основные положения законодательных и других нормативных актов федерального и регионального уровней;</i> • умеет: <i>юридически правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности бакалавра социальной работы в сфере социального обслуживания;</i> • владеет: <i>владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки правовой информации в области социального обслуживания населения, иметь навыки работы со справочными правовыми системами</i>
ПК-1	способностью к про-	<ul style="list-style-type: none"> • знает:

	<p>ведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению</p>	<p>-основные методы сбора и анализа информации, способы формализации цели и методы ее достижения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • умеет: <ul style="list-style-type: none"> - анализировать, обобщать и воспринимать информацию, ставить цель и формулировать задачи по её достижению; - оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами • владеет: <ul style="list-style-type: none"> - методами выявления и оценки потребностей отдельных граждан, семей и иных социальных групп в социальном обеспечении, социальной помощи и социальном обслуживании
<p>ПК-4</p>	<p>способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • знает: <ul style="list-style-type: none"> -основные способы осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг. • умеет: <ul style="list-style-type: none"> оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг; • владеет: <ul style="list-style-type: none"> -способностью к компетентному использованию правовых актов федерального и регионального уровней в системе социальной защите граждан страны.

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. *Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа академических часов.*

4.2. Структура дисциплины.

Очная форма обучения

№ 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.		
	Модуль 1. Государственная система стандартизации России	3	1-8	4	10			22	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
1	Система стандартизации в РФ. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации	3	1-2	2	4			8	письменная контрольная работа
2	Основы организации стандартизации.	3	3-4	2	4			10	
3	Методы стандартизации	3	4-6		2			4	Формы текущего контроля: устные опросы, тестирование, реферат, доклады, Форма промежуточной аттестации: письменная контрольная работа
	Итого по модулю 1:			4	10			22	36
	Модуль 2. Стандартизация социальных услуг	3	6-10	4	10			22	
1	Стандартизация услуг	3	6-8	2	4			8	
2	Особенности стандартизации услуг	3	8-9-	1	4			8	
3	Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	3	9-11	1	2			6	
	Итого по модулю 2:			4	10			22	36

	<i>Модуль 3. Оценки качества и эффективности деятельности социальных служб</i>		11-15	4	10			22	
1	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам		11-12	2	4			4	
2	Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб		13-14	2	6			10	
	Итого по модулю 3:			4	10			22	36
	ИТОГО:			12	30			66	108

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

Модуль 1. Государственная система стандартизации России

Основные понятия модуля. Технические комитеты по стандартизации, международная организация по стандартизации, пересмотр стандарта, срок действия стандарта, объект стандартизации, уровни стандартизации, нормативные документы по стандартизации, основополагающий стандарт, терминологический стандарт, стандарт на продукцию стандарт на процесс, стандарт на услугу, стандарт на совместимость.

Тема 1. Система стандартизации в РФ

История развития стандартизации. Сущность и содержание стандартизации. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Методы стандартизации. Уровни стандартизации, на которых может

осуществляться деятельность по стандартизации.

Тема 2. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации

Закон РФ «О стандартизации». Деятельность Всероссийского научно-исследовательского института классификации, терминологии и информации по стандартизации качеству. Общероссийского классификатор услуг населению.

Тема 3. Методы стандартизации

Упорядочение объектов стандартизации. Параметрическая стандартизации. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.

Тема 4. Основы организации стандартизации

Органы и службы по стандартизации. Основные функции стандартизации. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) - национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности. Постоянными рабочими органами по стандартизации - технические комитеты (ТК). Научно-исследовательские институты Госстандарта. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

Модуль 2. Стандартизация социальных услуг

Основные понятия модуля. Стандарт, стандартизация, объект стандартизации, группа однородных услуг, стандарт на услугу, международный стандарт, национальный стандарт, оценка соответствия, форма подтверждения соответствия.

Тема 5. Стандартизация услуг.

Понятие и социальное значение услуг. Потребители и исполнители услуг. Результат услуги. Технические комитеты, направленные на сферу услуг.

Тема 6. Особенности стандартизации. Задачи и содержание стандартизации

Основные особенности социальных услуг. Задачи по стандартизации услуг. Номенклатура показателей качества. Показатели качества предприятия в сфере услуг.

Показатели назначения. Показатели качества предприятия. Показатели безопасности. Показатели надежности. Показатели профессионального уровня персонала предприятия.

Модуль 3. Оценка качества и эффективности деятельности социальных служб.

Тема 7. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам

Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. Принципы выбора методов. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Крите-

рии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Тема 8. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб

Понятие и социальное значение услуг. Элементы услуги. Нормативные документы в области стандартизации услуг. ОКУН - Общероссийский классификатор услуг населению. Особенности стандартизации услуг. Основную задачу по стандартизации услуг. Показатели профессионального уровня персонала предприятия. Система качества учреждения. 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, относящих к системе качества. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Анализ функционирования системы качества Центра.

2.3. Темы практических занятий

Модуль 1. Государственная система стандартизации России

Тема 1. Система стандартизации в РФ

(форма проведения - семинар)

Вопросы к теме:

1. История развития стандартизации.
2. Сущность и содержание стандартизации.
3. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации.
4. Нормативные документы по стандартизации.
5. Методы стандартизации.

6. Уровни стандартизации , на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.

Тема 2. Информационное обеспечение деятельности по стандартизации

(форма проведения - семинар)

Вопросы к теме:

1. Закон РФ «О стандартизации».
2. Деятельность Всероссийского научно-исследовательского института классификации, терминологии и информации по стандартизации качеству.
3. Общероссийского классификатор услуг населению.

Тема 3. Методы стандартизации

(форма проведения - семинар)

Вопросы к теме:

1. Упорядочение объектов стандартизации.
2. Параметрическая стандартизация.
3. Комплексная стандартизация.
4. Опережающая стандартизация.

Модуль 2. Стандартизация социальных услуг

Тема 4. Основы организации стандартизации

(форма проведения - семинар)

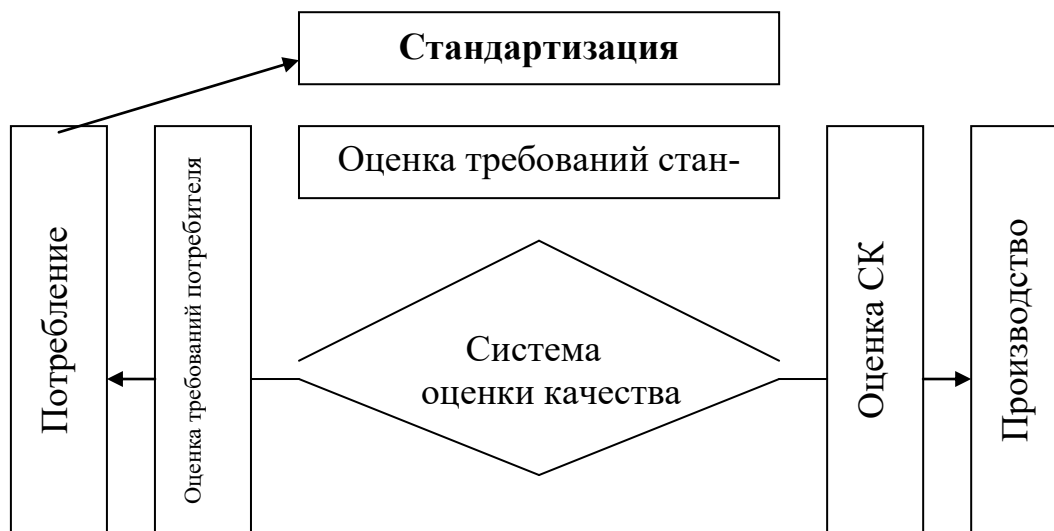
Вопросы к теме:

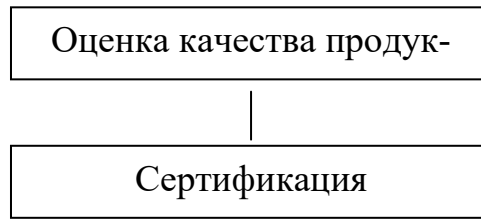
1. Органы и службы по стандартизации.
2. Основные функции стандартизации.

3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) - национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности.
4. Постоянными рабочими органами по стандартизации - технические комитеты (ТК).
5. Научно-исследовательские институты Госстандарта. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.
6. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации.
7. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

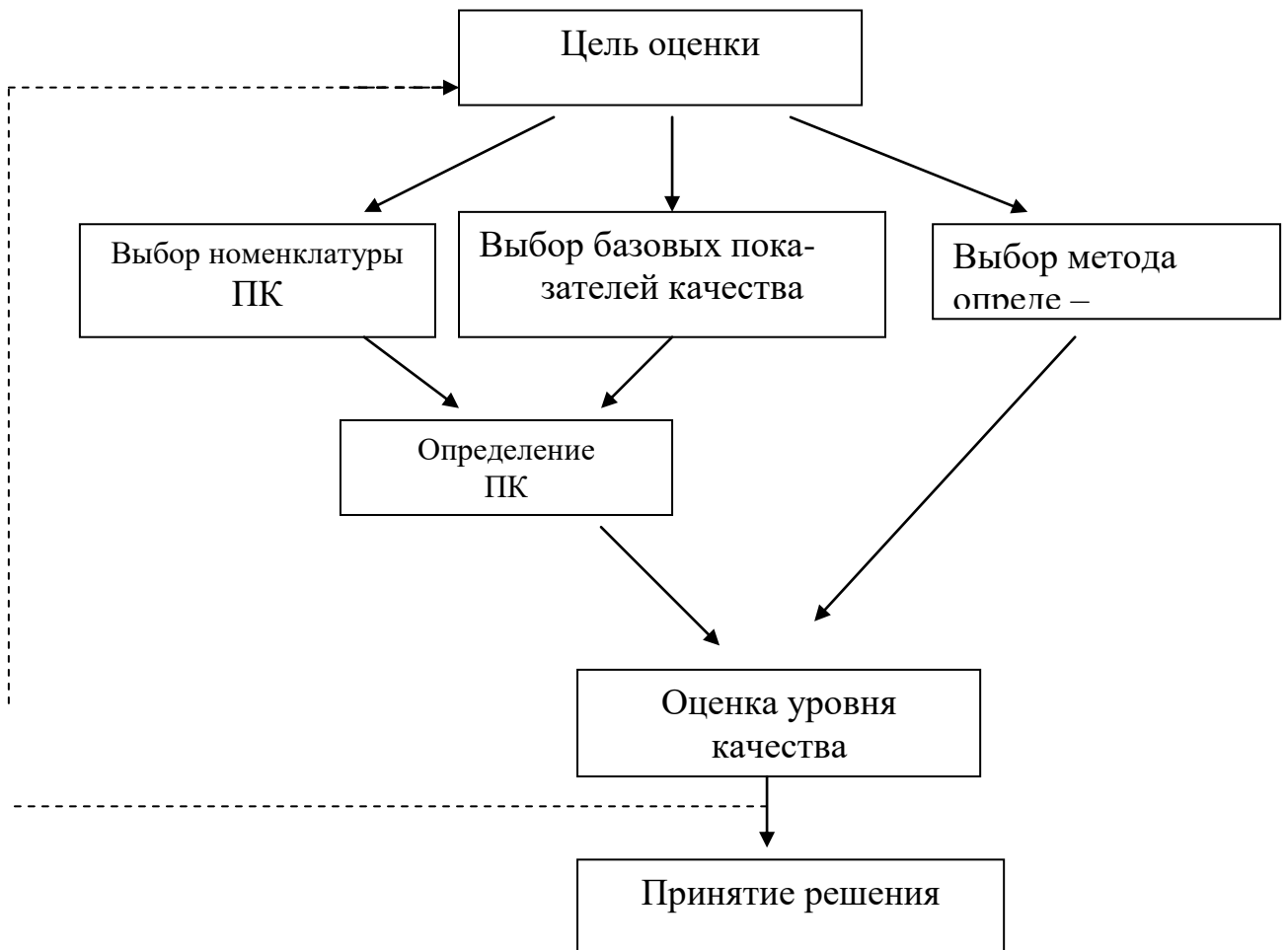
Домашние задания к семинару

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





2. Раскройте алгоритм оценки качества услуг



Тема 5. Основы организации стандартизации Система стандартизации в Российской Федерации .

(форма проведения - семинар)

1. Вопросы к теме :

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.

2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Домашние задания к семинару

1. Найдите дополнительную информацию и расскажите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

2. В данной теме рассказывалось о различных объектах стандартизации (продукция, услуги, процессы) и о различных нормативных документах (стандарты, документы технических условий, регламенты, своды правил). Найдите различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объект стандартизации.

Например: ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

Вид документа - терминологический стандарт.

Объект стандартизации - услуги.

1. .

2. Вопросы к теме :

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?

Домашние задания к семинару

1. В данной теме рассказывалось о деятельности в области стандартизации в РФ. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NIST National Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Тема 6. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам

1. Вопросы к теме:

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.

(форма проведения - семинар)

2. Вопросы к теме:

13. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?

14. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.

15. Какие функции выполняют технические комитеты?
16. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
17. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
18. В каких случаях происходит отмена стандарта?
19. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
20. Какие права имеют государственные инспекторы?
21. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
22. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
23. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
24. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?

Домашние задания к семинару

1. В данной теме рассказывалось о деятельности в области стандартизации в РФ. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NIST National Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

1. с

Тема 7. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб

1. Вопросы к теме:

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.

(форма проведения - семинар)

2. Вопросы к теме:

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направленные на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в

данной области?

10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

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.

5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения курса «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания населения» 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 уси-

ливают 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 включает 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

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1 Основные положения социальной квалитметрии	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос.
Система стандартизации в РФ	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Устный опрос
Информационное обеспечение деятельности по стандартизации	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 3. Аналитический разбор и конспектирование источников по данной теме.	Тестирование
Методы стандартизации	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить реферат по теме.	Кейс задания
Основы организации стандартизации	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос
Стандартизация услуг	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Тестирование

Особенности стандартизации услуг	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Подготовить научный доклад по теме.</p>	Кейс задания
Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Подготовить научный доклад по теме.</p>	Устный опрос
Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p> <p>2. Подготовить научный доклад по теме.</p>	Устный опрос
Система стандартизации в сфере социального обслуживания детей	<p>1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;</p>	Круглый стол , выступление с результатами анализа
Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	<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>	Круглый стол, выступление с результатами анализа

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 из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Процедура освоения
ОК-4	<ul style="list-style-type: none"> • способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • знает: основные виды и формы социальной помощи населению; • умеет: использовать теоретические знания в практической деятельности; • владеет: способностью обеспечить социальную защиту и поддержку различных категорий населения 	Устный опрос, тестирование, реферат, контрольная работа
ПК-1	<ul style="list-style-type: none"> • способностью к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению 	<ul style="list-style-type: none"> • знает: -основные методы сбора и анализа информации, способы формализации цели и методы ее достижения; • умеет: - анализировать, обобщать и воспринимать информацию, ставить цель и формулировать задачи по её достижению; - оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами • владеет: - методами выявления и оценки потребностей отдельных граждан, семей и иных социальных групп в социальном обеспечении, социальной помощи и социальном обслуживании 	Устный опрос, тестирование, реферат, контрольная работа
ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> • способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, 	<ul style="list-style-type: none"> • знает: -основные способы осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг. 	Тестирование, семинар, контрольная работа

	<p>социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной метрологии и стандартизации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • умеет: оценивать эффективность реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг; • владеет: -способностью к компетентному использованию правовых актов федерального и регионального уровней в системе социальной защите граждан страны 	
--	---	---	--

7.2. Типовые контрольные задания

Вопросы к зачету.

1. Сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг.
2. Что такое стандартизация социального обслуживания.
3. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне.
4. На какие блоки можно разделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
5. Какие задачи решают введение стандартов социального обслуживания?
6. Какие требования предъявляют к стандартам социального обслуживания?
7. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
8. Укажите объекты по стандартизации.
9. Перечислите уровни на которых осуществляется деятельность по стандартизации.

Международная организация по стандартизации (ИСО)

10. Международные организации, участвующие в международной стандартизации. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?
11. Условия применения международных и региональных стандартов в отечественной практике.
12. Значение и роль государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации (продукции, работ, услуг).
13. Организационная структура и нормативная база обязательного подтверждения соответствия.
14. Особенности стандартизации услуг в России и за рубежом.
15. Система стандартизации в Российской Федерации
16. Органы и службы по стандартизации в РФ и РД.
- Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
17. Информационное обеспечение стандартизации
- Нормативные документы в области стандартизации услуг
18. Особенности стандартизации услуг
19. Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей
20. Показатели надежности качества предоставляемых услуг.

Тематика рефератов

1. История развития стандартизации
2. Нормативные документы по стандартизации социальных услуг
3. Система стандартизации в Российской Федерации
4. Органы и службы по стандартизации в РФ и РД.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
6. Информационное обеспечение стандартизации
7. Нормативные документы в области стандартизации услуг
8. Особенности стандартизации услуг
9. Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей

10. Эволюция обеспечения качества продукции.
11. Современная философия качества
12. Философией качества Деминга
13. Методы оценки и управления качеством продукции.
14. 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 уровне 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 ответственности:

- 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 _____.

7.3. 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.

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 (исследовательских работ) -10 баллов.
- подготовка отчетов, презентаций, докладов - 10

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

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

Итоговый контроль знаний, умений и компетенций студентов, формируемых дисциплиной «Стандартизация услуг в сфере социального обслуживания», 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 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 – 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 ($70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$ бал-

лов). 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.

Основная литература (научная библиотека ДГУ)

1. Крылова, Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии : учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433> (12.05.2018).

2. **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°», 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> (12.05.2018).

3. **Стандартизация** продукции, процессов и услуг : учебно-практическое пособие / . - Москва : АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5-93088-107-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767> (12.05.2018).

4. Гулиев, Н.А. **Стандартизация** и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436> (12.05.2018).

5. Малофеев, И.В. Услуги в системе социального обслуживания: теория и практика : монография / И.В. Малофеевизд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» // Профессиональная библиотека работника социальной службы. Серия "Теорети-

ко-методологические и концептуальные основы социального обслуживания" - 2013. - № 6. - С. 5-193: табл. - Библиогр. в кн; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436807> (12.05.2018).

6. **Крылова, Галина Дмитриевна.** Основы стандартизации, сертификации, метрологии : Учеб. для вузов / Крылова, Галина Дмитриевна. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 671 с. - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 5-238-00524-5 : 0-0.
Кол-во экземпляров: всего - 90

Дополнительная литература:

1. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Росстандарт, Всероссийская организация качества и др. - Москва : РИА «Стандарты и качество», 2018. - № 1(967). - 116 с.: ил. - ISSN 0038-9692; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481028> (12.05.2018).

2. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Росстандарт, Всероссийская организация качества и др. - Москва : РИА «Стандарты и качество», 2018. - № 6(972). - 116 с.: ил. - ISSN 0038-9692; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492173> (12.05.2018).

3. Основы стандартизации, метрологии и сертификации : учеб. для вузов / Лифиц, Иосиф Моисеевич. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2001. - 267 с. - Библиогр.: с. 264-267. - ISBN 5-94227-014-7: 0-0.
Кол-во экземпляров: всего - 1

4. **Окрепилов, Владимир Валентинович.** Управление качеством : Учебник для вузов / Окрепилов, Владимир Валентинович. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - М. : Экономика, 1998. - 639 с. - 87-50.
Кол-во экземпляров: всего - 1

5. Гулиев, Н.А. **Стандартизация** и сертификация социально-культурных и туристских услуг : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436> (12.05.2018).

Кол-во экземпляров: всего - 79

6. **Крючковский, Семен Аркадьевич.** Стандарты и качество : рек. указ. лит. / Крючковский, Семен Аркадьевич ; [сост. С.А. Крючковский]. - М. : Книга, 1978. - 29 с. ; 20 см. - (Науч.-техн. знания - рабочим; Вып. 16). - 0-10.
Кол-во экземпляров: всего - 2

7. **Лифиц, Иосиф Моисеевич.** Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник для вузов / Лифиц, Иосиф Моисеевич. - 9-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт: Высш. образование, 2009. - 315 с. - (Основы наук). - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 978-5-9916-0166-5 (Изд-во Юрайт): 229-02.
Кол-во экземпляров: всего - 90

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 - 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 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 законспектировать 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 значительно 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 (мно-

гофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы). Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ: ЭБС «Ай-букс», ЭБС «Юрайт», ресурсы издательства Шпрингер, мультимедийный научно-популярный портал «Чердак», цифровой контент NathiTrust, портал Национальной электронной библиотеки *неб.рф*, Интернет каталог Google, электронно-образовательные ресурсы Дагестанского государственного университета.

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

Лекционная аудитория, оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом (Ascer 1024-768), видеомонитор, звукоусиливающее оборудование, персональный компьютер Intel(R) Celeron(R) CPU B820 @ 1.70GHz ОЗУ 4ГБ.

Приложение1. Характеристика и описание заданий на СРС

Рекомендуемый порядок работы студентов при выполнении некоторых видов самостоятельной работы

Мы рекомендуем следующий порядок самостоятельной работы студентов *с основной и дополнительной литературой*:

- 1) ознакомиться с содержанием главы учебника, монографии, статьи, стараясь в первую очередь понять сущность исследуемой в работе проблемы;
- 2) уяснить основные характеристики исследуемых процессов и явлений, осмыслить главные выводы, представленные в работе и сформулировать на их базе собственные;
- 3) кратко законспектировать материал, осветив соответствующий вопрос (вопросы) рабочей программы дисциплины.

Подготовка краткого конспекта является обязательным условием успешного усвоения предмета.

Для самостоятельной работы, студентам предлагается написать реферат по одной из рекомендованных тем для более полного изучения основ социальной работы. Студент должен выбрать одну из тем, приведенных ниже в программе. Реферат сдается преподавателю в течение второй половины семестра, но не позднее, чем за 10 дней до начала зачетной недели.

Реферат является самостоятельным изучением выбранной темы и должен включать в себя следующие части:

1. Содержание.
2. Введение (цели и задачи исследования, обоснование выбора темы).
3. Основной текст (не менее двух глав).
4. Заключение (основные итоги работы).
5. Список использованной литературы (включая интернет-сайты).

Реферативная работа предполагает самостоятельную работу с материалом (научными статьями, статистическими исследованиями, законодательными и нормативными актами) и подробный анализ полученной информации по выбранной проблематике. Одним из важнейших факторов при оценке качества работы является умение грамотно работать с литературой, т.е. ссылаться на используемую в реферате базу источников.

Формой отчетности по результатам самостоятельной работы является количество набранных баллов при защите реферата.

Выборочные материалы для самостоятельной работы студентов

Домашние задания

Домашнее задание 1

Подготовьте сообщение по следующим темам

1. Концептуальные положения современной квалиметрии.
2. Теория оценивания современной квалиметрии

Домашнее задание 2

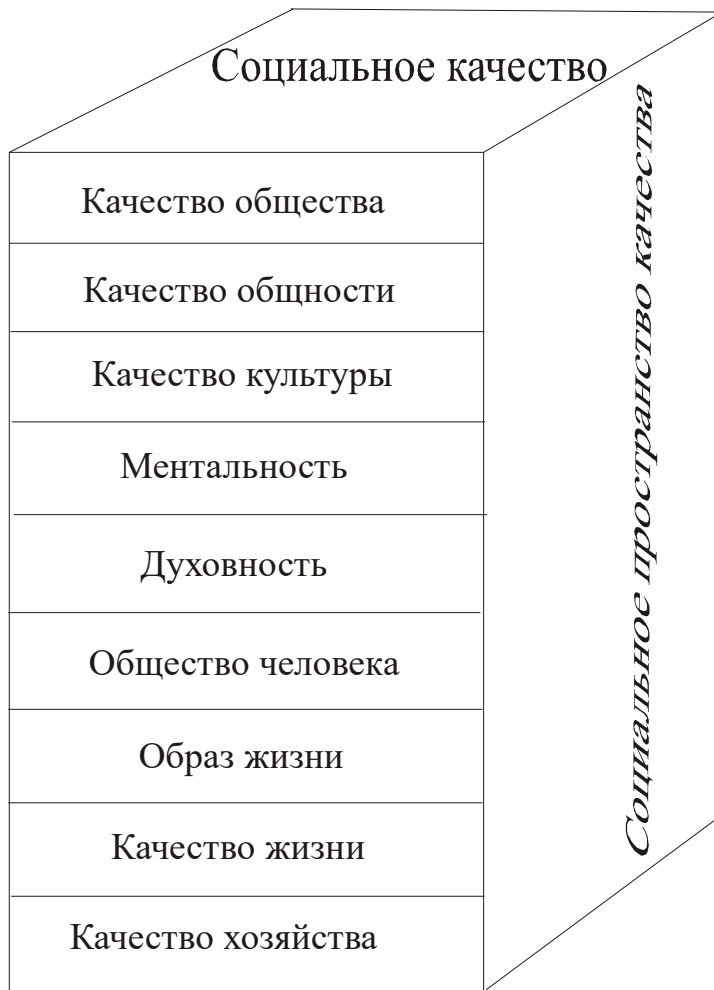
1. Для выяснения сути категории “качества”, ее логического содержания дайте характеристику качественно-различным этапам понимания качества (используя для этого ниже приведенный рисунок):



2. Как вы понимаете ниже приведенное определение понятию «качество», которое дал Гегель.

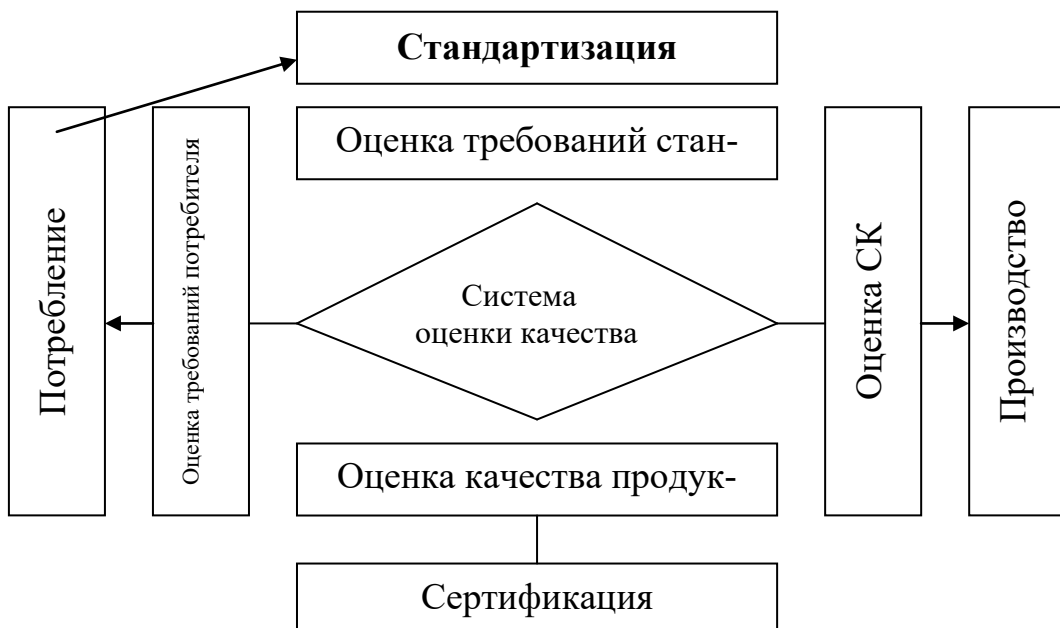
“Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое количество. Количество есть, напротив, внешнее бытие, безразличная для него определенность. Третья ступень бытия – мера – есть единство первых двух, качественное и количественное”.

3. Охарактеризуйте понятие «социальное качество», используя рис. №2.

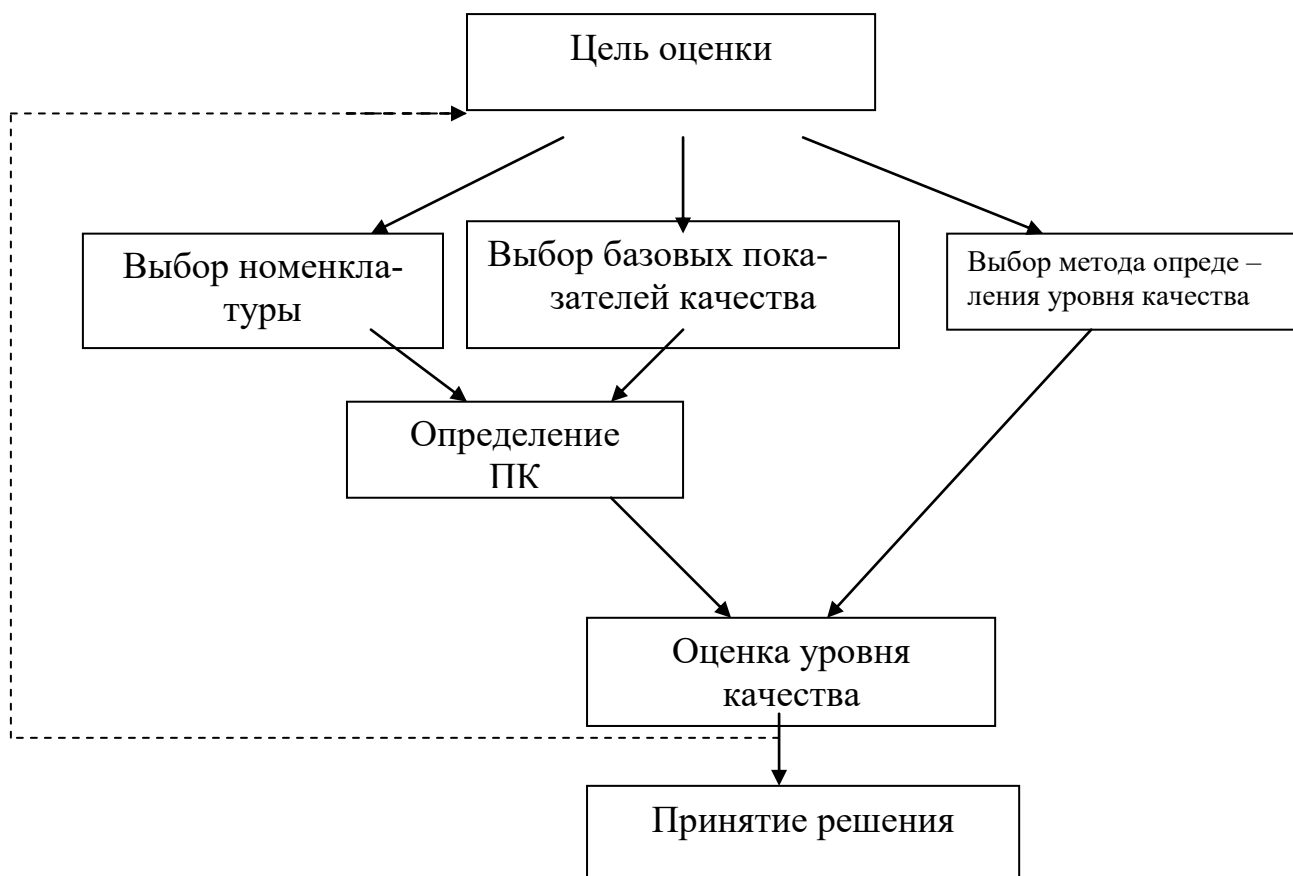


Домашнее задание 3

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



2. Раскройте алгоритм оценки качества услуг

**Домашнее задание 4**

1. Найдите дополнительную информацию и расскажите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

2. В данной теме рассказывалось о различных объектах стандартизации (продукция, услуги, процессы) и о различных нормативных документах (стандарты, документы технических условий, регламенты, своды правил). Найдите различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объект стандартизации.

Например: ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

Вид документа - терминологический стандарт. Объект стандартизации - услуги.

Домашнее задание 5

Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NIST National Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологий.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Домашнее задание 6

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.

Оценка выполнения СРС

Критериями для оценки контрольной работы служат:

- точность ответа на поставленный вопрос;

- формулировка целей и задач работы;
- раскрытие рассматриваемой темы;
- четкость структуры работы;
- самостоятельность,
- логичность изложения;
- наличие выводов, сделанных самостоятельно.