



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

---

***СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ***

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СИСТЕМА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РФ»**  
*КАФЕДРА ТЕОРИИ И ИСТОРИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ*

**Образовательная программа бакалавриата**  
*39.03.02 Социальная работа*

**Направленность (профиль) программы:**  
*Социальная работа с различными группами населения*

**Форма обучения:**

*Очная, заочная*

**Статус дисциплины:**

*Дисциплина по выбору*

**МАХАЧКАЛА, 2022**

Рабочая программа дисциплины «Система социальных услуг в РФ» составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа от 5 февраля 2018 года №76.

Разработчик:

Стофарандова В.В. -к.э.н., доцент, кафедры теории и истории социальной работы. В. Стофарандова

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры теории и истории социальной работы

от «21» 03 2022 г., протокол № 7

И.о. зав. кафедрой Гусейнов Г.М. доц. Гусейнов Г.М.

(подпись)

на заседании Учебно-методической комиссии социального факультета

от «25» 03 2022 г., протокол № 7

Председатель УМС Абдусаламова Р.А. доц. Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Программа учебной дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «31» 03 2022 г.

Начальник УМУ Гасангаджиева А.Г.

(подпись)

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Система социальных услуг в РФ» входит в часть ОПОП, как дисциплина по выбору программы бакалавриата по направлению подготовки **39.03.02 «Социальная работа»**. Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы.

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

### **Профессиональных:**

**-ПК-2.** 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;

**-ПК-12** «Способен формулировать и определить вектор разрешения сложных жизненных обстоятельств граждан, на основе проведения исследований актуальных проблем социальной сферы, подготовлен к содействию гражданам в поиске подходящей работы и предоставлять меры социальной защиты населения и с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил и социальных ресурсов».

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.**

### **Объем дисциплины в очной форме (8 семестр 4курс)**

| Семестр | Учебные занятия |                                                |        |                      |                          |    | Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) |
|---------|-----------------|------------------------------------------------|--------|----------------------|--------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------|
|         | в том числе:    |                                                |        |                      |                          |    |                                                                           |
|         | всего           | Контактная работа обучающихся с преподавателем |        |                      | СРС, в том числе экзамен |    |                                                                           |
|         |                 | всего                                          | из них |                      |                          |    |                                                                           |
|         |                 |                                                | Лекции | Лабораторные занятия | Практические занятия     |    |                                                                           |
| 8       | 108             | 48                                             | 24     |                      | 24                       | 60 | Экзамен                                                                   |

### **Объем дисциплины в заочной форме (9 семестр 5 курс)**

| Семестр | Учебные занятия |                                                |        |                      |                      |                          | Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) |
|---------|-----------------|------------------------------------------------|--------|----------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|         | в том числе:    |                                                |        |                      |                      |                          |                                                                           |
|         | всего           | Контактная работа обучающихся с преподавателем |        |                      |                      | СРС, в том числе экзамен |                                                                           |
|         |                 | всего                                          | из них |                      |                      |                          |                                                                           |
|         |                 |                                                | Лекции | Лабораторные занятия | Практические занятия |                          |                                                                           |
| 9       | 108             | 16                                             | 8      |                      | 8                    | 92                       | Экзамен                                                                   |

#### **1. Цели освоения дисциплины:**

Дисциплина «Система социальных услуг в РФ» входит в часть ОПОП, как дисциплина по выбору программы бакалавриата по направлению подготовки **39.034.02 «Социальная работа»**. Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой Теории и истории социальной работы.

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

##### **Знать:**

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

##### **Уметь:**

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

##### **Владеть:**

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

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

Дисциплина «Система социальных услуг в РФ» входит в часть ОПОП, как дисциплина по выбору программы бакалавриата по направлению подготовки **39.03.02 «Социальная работа»**. Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой теории и истории социальной работы. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и совершенствованием механизма мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу необходимо, чтобы бакалавры хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат и методы данной дисциплины.

Изучение данной дисциплины логически и содержательно-методически взаимосвязано с другими частями ОПОП.

*Для успешного освоения содержания рассматриваемой дисциплины, необходимо изучение следующих дисциплин:*

1. «Методология научного исследования»;
2. «Теория и практика управления в социальной работе»;

*Результаты изучения данного курса могут быть использованы для успешного освоения следующих дисциплин:*

1. «Основы социальной политики»
2. «Современные теории социального благополучия» и др.

### 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                                                                                  | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Процедура освоения                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК–2. 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 | ПК-2.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан; анализирует и использует исторический опыт | <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;</p> <p><b>Умеет:</b> проводить индивидуальный опрос граждан с целью выявления условий их жизнедеятельности;</p> <p><b>Владеет:</b> навыками организации первичного приема граждан; осуществления первичной проверки и анализа документов, свидетельствующих о нуждаемости граждан, обратившихся за предоставлением социальных</p> | Устный опрос, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа |

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                     | <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>услуг.</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><b>ПК-12.</b> Способен формулировать и определить вектор разрешения сложных жизненных обстоятельств граждан, на основе проведения исследований актуальных проблем социальной сферы, подготовлен к содействию</p> | <p><b>ПК 12.1.</b> Организует и оказывает всестороннюю поддержку и адрес-ные услуги, определяет виды необходимой помощи различным группам населения для раз-решения трудной жизненной ситуации, преодоления неблагополучия, осуществление на межведомственной основе оказания специализирован-ных видов помощи нуждающимся.</p> | <p><b>Знает:</b> базовые виды и формы социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается клиент</p> <p><b>Умеет:</b> использовать в практической деятельности основные принципы и методы определения граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации</p> <p><b>Владеет:</b> способностью создать условия для реализации комплексных</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Дискуссия, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>гражданам в поиске под-ходящей работы и предоставлять меры социальной защиты населения и с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил и социальных ресурсов.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>мер социальной поддержки и помощи гражданам с учетом их индивидуальных потребностей</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>ПК-12.2.</b> Содействует гражданам в поиске подходящей работы и работодателям в подборе необходимых работников, с целью снижения напряженности на рынке труда и оказания услуг в сфере занятости населения</p>                                                                                                  | <p><b>Знает:</b> основные понятия проблемы занятости и информирован об услугах, оказываемых центром занятости населения (ЦЗН), и о положении на рынке труда в субъектах Российской Федерации<br/> <b>Умеет:</b> формировать и вести регистры получателей государственных услуг в сфере занятости населения (физических лиц и работодателей)<br/> <b>Владеет:</b> способностью создать приемлемые условия для взаимодействия с образовательными учреждениями по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости</p> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>ПК-12.3</b> Выявляет категории населения, нуждающихся в социальной помощи государства, содействует оказанию помощи различным группам риска, находящимся в сложных социальных условиях жизнедеятельности, с использованием теоретических знаний и практических навыков в сфере профессиональной деятельности</p> | <p><b>Знает:</b> основные причины и обстоятельства, приведшие к ухудшению социального положения клиента или малой группы, нуждающихся в помощи государства, имеет профессиональное понятие о подборе технологий оказания социальной помощи и поддержки с привлечением необходимых специалистов<br/> <b>Умеет:</b> обосновывать и решать проблемы социализации и ресоциализации, социальной адаптации и дезадаптации, а так же</p>                                                                                                                                                                         |  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>определять признаки девиантного поведения личности в социальной среде для поиска выхода из сложных жизненных ситуаций.</p> <p><b>Владеет:</b> способностью создать приемлемые условия для организации совместных мероприятий с органами исполнительной власти, местного самоуправления, внебюджетными фондами, учреждениями (МСЭ) и социальными партнерами по актуальным вопросам социальной помощи, обеспечения и поддержки.</p> |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

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

#### 4.2. Структура дисциплины.

##### 4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

| №<br>п/п | Разделы и темы<br>дисциплины                                        | Семестр  | Неделя семестра | Виды учебной работы,<br>включая<br>самостоятельную<br>работу студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |                         |                      |                         | Самостоятельная работа | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежуточной<br>аттестации                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                     |          |                 | Лекции                                                                                                | Практические<br>занятия | Итоговый<br>контроль | Лабораторные<br>занятия |                        |                                                                                                                               |
|          | <b>Модуль 1. Особенности формирования системы социальных услуг.</b> | <b>8</b> | <b>1-8</b>      | <b>12</b>                                                                                             | <b>12</b>               |                      |                         | <b>12</b>              | Устный опрос, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа |
| 1        | Структура и функции социальных услуг                                | 8        | 1-2             | 4                                                                                                     | 4                       |                      |                         | 4                      |                                                                                                                               |
| 2        | Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения               | 8        | 3-4             | 4                                                                                                     | 4                       |                      |                         | 4                      |                                                                                                                               |
| 3        | Методы оценки качества и эффективности социального обслуживания     |          | 5-6             | 4                                                                                                     | 4                       |                      |                         | 4                      |                                                                                                                               |



|   |                                                                                         |          |             |           |           |           |  |           |                                                                                                                                |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-----------|-----------|-----------|--|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>Итого по модулю 1:</b>                                                               |          |             | <b>12</b> | <b>12</b> |           |  | <b>12</b> | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>Модуль 2. Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации</b> | <b>8</b> | <b>7-12</b> | <b>12</b> | <b>12</b> |           |  | <b>12</b> | Устные опросы, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа |
| 4 | Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг             | 8        | 7-8         | 4         | 4         |           |  | 4         |                                                                                                                                |
| 5 | Модернизация системы социальных услуг                                                   | 8        | 9-10        | 4         | 4         |           |  | 4         |                                                                                                                                |
| 6 | Методы оценки качества социальных услуг, предоставляемых клиентам                       | 8        | 11-12       | 4         | 4         |           |  | 4         |                                                                                                                                |
|   | <b>Итого по 2 модулю:</b>                                                               |          |             | <b>12</b> | <b>12</b> |           |  | <b>12</b> | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>Модуль 3<br/>Подготовка к экзамену</b>                                               | <b>8</b> |             |           |           |           |  | <b>36</b> | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>ИТОГО:</b>                                                                           |          |             | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>36</b> |  | <b>24</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 и промежуточной аттестации                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                     |          |                 | Лекции                                                                                 | Практические занятия | Итоговый контроль | Лабораторные занятия |                        |                                                                                                                               |
|       | <b>Модуль 1. Особенности формирования системы социальных услуг.</b> | <b>9</b> | <b>1-8</b>      | <b>4</b>                                                                               | <b>4</b>             |                   |                      | <b>28</b>              | Устный опрос, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа |
| 1     | Структура и функции социальных услуг                                | 9        | 1-2             | 2                                                                                      |                      |                   |                      | 10                     |                                                                                                                               |
| 2     | Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения               | 9        | 3-4             | 2                                                                                      | 2                    |                   |                      | 8                      |                                                                                                                               |
| 3     | Методы оценки качества и эффективности                              |          | 5-6             |                                                                                        | 2                    |                   |                      | 10                     |                                                                                                                               |

|   |                                                                                         |          |             |          |          |  |  |           |                                                                                                                                |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|----------|--|--|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | социального обслуживания                                                                |          |             |          |          |  |  |           |                                                                                                                                |
|   | <b>Итого по модулю 1:</b>                                                               |          |             | <b>4</b> | <b>4</b> |  |  | <b>28</b> | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>Модуль 2. Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации</b> | <b>9</b> | <b>7-12</b> | <b>4</b> | <b>4</b> |  |  | <b>28</b> | Устные опросы, тестирование, реферат, доклад, письменный отчет, выполнение проекта, презентация, письменная контрольная работа |
| 4 | Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг             | 9        | 7-8         | 2        |          |  |  | 10        |                                                                                                                                |
| 5 | Модернизация системы социальных услуг                                                   | 9        | 9-10        | 2        | 2        |  |  | 8         |                                                                                                                                |
| 6 | Методы оценки качества социальных услуг, предоставляемых клиентам                       | 9        | 11-12       |          | 2        |  |  | 10        |                                                                                                                                |
|   | <b>Итого по 2 модулю:</b>                                                               |          |             | <b>4</b> | <b>4</b> |  |  | <b>28</b> | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>Модуль 3 Подготовка к экзамену</b>                                                   | 9        |             |          |          |  |  | 36        | <b>36</b>                                                                                                                      |
|   | <b>ИТОГО:</b>                                                                           |          |             | <b>8</b> | <b>8</b> |  |  | <b>92</b> | <b>108</b>                                                                                                                     |

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

#### 4.3.1 Содержание лекционных занятий

#### Модуль 1.

#### Особенности формирования систем социальных услуг.

#### Тема 1. Структура и функции социальных услуг

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

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

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

Государство, как главный субъект системы социальных услуг.

Структурные компоненты системы социальных услуг.

Принципы и нормы предоставления социальных услуг населению.

### **Литература:**

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

2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2021.

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

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

5. Вучкович-Стадник А. А. Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2022.

6. Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

7. Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

8. Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

### **Тема 2. Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения.**

#### **(2 часа на практическую подготовку)**

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

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

Объектами мониторинга оказания социальных услуг должны выступать:

- нормативные правовые акты федеральных, региональных и муниципальных органов власти в сфере оказания социальных услуг;
- правоприменительная деятельность органов социальной защиты населения в сфере оказания социальных услуг;
- деятельность учреждений по оказанию социальных услуг населению.

### **Литература:**

1. Григорьев С. И., Гусякова Л. Г., Лига М. Б. Квалиметрический потенциал

социологического витализма в исследовании качества жизни. — М., Чита: ЗабГГПУ, 2019.

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

3.Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала. Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Книга, 2022.

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

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

6.Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

7.Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

8.Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

### **Тема 3. Методы оценки качества и эффективности учреждения социального обслуживания**

Специфика методик оценки эффективности деятельности социальных учреждений, как в целом, так и различных составляющих их систем, процессов и технологий.

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

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

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

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

*Открытый и закрытый варианты SWOT-анализа.*

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

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

Преимущества SWOT-анализа.

### Литература:

1. *Аргунова Ю.* Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнес-центр, 2014. — 183 с.
2. *Баркер Р.* Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.
3. *Бреев Б.* Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2022. — 176 с.
4. *Буянова М. О.* Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.
5. *Галаганов В. П.* Организация работы органов социального обеспечения. — М.: Академия, 2015. — 176 с.
6. *Гидденс Э.* Ускользающий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. — М.: Весь мир, 2014. — 120 с.
7. *Гонтмахер Е. Ш.* Социальная политика в России: уроки 90-х. — М.: Гелиос АРВ, 2020. — 336 с.
8. Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -
9. Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -
10. Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

### Модуль 2.

#### Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации

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

##### (2 часа на практическую подготовку)

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

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

Результативность социальной услуги и основные её параметры.

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

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

### Литература:

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

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

3.Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. Серия “Научные доклады: независимый экономический анализ”. — М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2017.

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

5.Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин.

- Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

6.Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

7.Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

### Тема 5. Модернизация системы социальных услуг

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

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

Проблемы модернизации социальной сферы России

Модернизация социальной политики должна быть направлена на решение задач:

-отказ от патернализма;

-частичное разгосударствление социальной сферы;

-формирование рынка социальных услуг;

-появление нового субъекта социальной политики-самого человека;

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

Либерализация социальной сферы, как усилитель многосубъектности социальной политики.

### Литература:

1.Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. — М.: Юрайт, 2021.

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

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

4.Топчий Л. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: Изд-во РГСУ, 2019.

5.Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: Учеб. пособие. — М.: Ось, 2022.

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

7.Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин.

Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс].URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

8.Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

9.Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

**Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.**

**(2 часа на практическую подготовку)**

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

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

Основные критерии оценки работы специалиста социального учреждения.

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

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

### **Литература:**

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

2.Комаров Е. И. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2015.



3.Котлер Ф. Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2012.

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

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

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

7.Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

8.Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

9.Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

#### **4.3.2 Содержание семинарских и практических занятий**

### **Модуль 1**

#### **Тема1. Структура и функции социальных услуг**

1.Система социальных услуг, как социальный институт, призванный удовлетворить важнейшие потребности развития общества.

2.Структурные компоненты системы социальных услуг.

3.Принципы оказания социальных услуг.

4.Системные функции социальных услуг.

#### **Литература:**

1.Стандарты предоставления услуг. Материалы Совместного семинара Всемирного банка и Шведского агентства по международному развитию. Всемирный банк: Сида, 2002.

2.Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2015.

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

4.Войтенко А. И., Комаров Е. И. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2012.

5.Вучкович-Стадник А. А. Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2010.

#### **Тема 2. Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения.**

1.Направления социально-экономического мониторинга.



2. Мониторинг качества жизни населения.
3. Критерии оценки качества социальных услуг населению.
4. Методологическая база проведения мониторинга качества социальных услуг населению.

#### **Литература:**

1. Григорьев С. И., Гусякова Л. Г., Лига М. Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. — М., Чита: ЗабГГПУ, 2019.
2. Добренское В. И., Кравченко А. И. Методы социологического исследования. Учебник. — М.: Инфра-М, 2015.
3. Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала. Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Книга, 2018.
4. Ковальчик М. М. Квалиметрия. — М.: МГИУ, 2016.
5. Кокинз Г. Управление результативностью: как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами / Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2017.
6. Хохлова, М.М. **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -
7. Федулов, Ю.Г. **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -
8. Соловьёва, В.Н. Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

#### **Тема 3. Методы оценки качества и эффективности учреждения социального обслуживания**

1. Принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
2. Сущность методики SWOT-анализа.
3. Карта оценки направлений деятельности учреждения социального обслуживания.
4. Квалиметрическая роль карты оценки деятельности структурного подразделения учреждения.
5. Система социального аудита в учреждении.

#### **Литература:**

1. Аргунова Ю. Услуги платные и бесплатные. — М.: Бизнес-центр, 2014. — 183 с.
2. Баркер Р. Словарь социальной работы. — М.: Институт социальной работы, 1994. — 134 с.
3. Бреев Б. Развитие сферы услуг и экономический рост. — М.: Экономика, 2012. — 176 с.
4. Буянова М. О. Социальное обслуживание граждан в России в условиях рыночной

экономики. Теоретико-правовой аспект: Монография. — М., 2012. — 431 с.

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

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

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

## **Модуль 2.**

### **Конструирование новых моделей социальных услуг в условиях модернизации**

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

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

#### **Литература:**

1. *Одегов Ю. Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р.* Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. — М.: Альфа-Пресс, 2013.

2. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. — М.: Юрайт, 2013.

3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. Серия “Научные доклады: независимый экономический анализ”. — М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2017.

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

5. *Хохлова, М.М.* **Социальная политика** : практикум / М.М. Хохлова, Э.А. Бачурин. Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 118 с. ; То же

[Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229256> -

6. *Федулов, Ю.Г.* **Социальная политика**: сущность, формализация, измерение : монография / Ю.Г. Федулов, А.Б. Юсов. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 649 с. : ил., схем., табл. - ISBN 978-5-4475-5082-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363005> -

7. *Соловьёва, В.Н.* Государственная **политика** в сфере **социальной** защиты населения / В.Н. Соловьёва. - Москва : Лаборатория книги, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-905785-63-То же [Электронный ресурс]. – UR2.

#### **Тема 5. Модернизация системы социальных услуг**

1. Проблемы модернизации социальной сферы России.
2. Основные задачи модернизации системы социальных услуг.

3. Частно-государственное сотрудничество, как альтернатива рынка услуг социальной сферы.

#### **Литература:**

1. Технология социальной работы: Учебник для бакалавров / Под ред. Е. И. Холостовой, Л. И. Кононовой. — М.: Юрайт, 2016.

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

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

4. *Топчий Л. В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: Изд-во РГСУ, 2019.

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

6. Энциклопедия социальных практик / Под ред. Е. И. Холостовой, Г. И. Климантовой. — М.: ИТК “Дашков и К”, 2021.

#### **Тема 6. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.**

1. Сущность социального бенчмаркинга

2. Кейс-метод в оценке качества социального обслуживания.

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

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

5. Критерии оценки работы специалиста в учреждении социального обслуживания

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

#### **Литература:**

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

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

3. *Котлер Ф.* Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер / Пер. с англ. — М.: Бизнеском, 2021.

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

5. *Мазур И. И., Шатило В. Д.* Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. — 7-е изд., стереотип. — М.: Омега-Л, 2020.

6. *Новикова М. А., Тарасова Н. В.* Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития [/

## 5. Образовательные технологии

Для наиболее эффективного освоения курса «Система социальных услуг в РФ» в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать у обучающихся целостное представление об истоках и особенностях, а так же об исторических, теоретических и методологических аспектах развития системы социальной политики в России.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 39.03.02 «Социальная работа» и реализации компетентного подхода в учебном процессе предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В частности, при изучении дисциплины предусмотрено применение следующих образовательных технологий:

- *Лекция-беседа*, являющаяся наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным. вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

- *Проблемная лекция*, определяющим признаком которой является постановка и разрешение учебных проблем с различной степенью приобщения к этому слушателей. Такое занятие начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую необходимо решить в ходе изложения материала.

- *Лекция-визуализация*, во время которой происходит переработка учебной информации по теме лекционного занятия в визуальную форму для представления студентам через технические средства обучения или вручную (схемы, рисунки, чертежи и т.п.).

- *Деловая и/или ролевая игра*, представляющая собой совместную деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

- *«Круглый стол»*, предполагающий обсуждение вопроса (темы, проблемы) на условиях партнерства небольшой группой студентов (обычно около пяти человек). В процессе обмена мнениями акцентируются позиции, подходы между участниками и с «аудиторией».

- *Презентация* – представление студентом наработанной информации по заданной тематике в виде набора слайдов и спецэффектов, подготовленных в выбранной программе.

- *Творческие задания* – самостоятельная творческая деятельность студента, в которой он реализует свой личностный потенциал, демонстрирует умение грамотно и ясно выражать свои мысли, идеи.

- *Компьютерные технологии* (компьютерный опрос, лекция – презентация, доклады студентов в сопровождении мультимедиа);

- *Диалоговые технологии* (опрос, взаимопрос, дискуссия между студентами, дискуссия преподавателя и студентов);

- Технологии на основе метода *опережающего обучения* и др.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются активные и интерактивные формы проведения занятий, в частности, с использованием разнообразных методов организации и осуществления:

- *учебно-познавательной деятельности* (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.);
- *стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности* (дискуссии, самостоятельные исследования по обозначенной проблематике, публикация статьи и др.);
- *контроля и самоконтроля* (индивидуального и фронтального, устного и письменного опроса, экзамена).

Широко (более 20% аудиторных занятий) используются активные и интерактивные методы проведения занятий:

- дискуссии;
- ролевые, деловые, организационно-управленческие игры, имитирующие те или иные практические ситуации как одно из средств активизации учебного процесса;
- дискуссионные методы (групповая дискуссия, разбор случаев из практики, анализ ситуаций, моделирование практических ситуаций, и др.);

В частности, при проведении семинарских занятий по данной дисциплине используются различные образовательные технологии с использованием широкого спектра технических средств обучения. Для этого используется аудитории №2 и №17, оборудованный мультимедийным комплексом и видеооборудованием.

Наряду с традиционными лекционными и семинарскими занятиями предусмотрено встречи с представителями государственных и общественных организаций, экспертами и специалистами в области изучаемых проблем.

### Формы и методы обучения

| Форма занятия          | Применяемые методы обучения                                                                                                                                                                                                                      | Виды оценочных средств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционные занятия     | Интерактивные методы:<br>дискуссия;<br>метод анализа конкретной ситуации;<br>проблемная лекция;<br>метод опережающего обучения.                                                                                                                  | Тестовые задания, вопросы к экзамену, вопросы по докладам и др.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Практические занятия   | Интерактивные методы:<br>дискуссия;<br>метод мозгового штурма;<br>кейс – метод;<br>организационно-деятельностная игра;<br>метод анализа конкретной ситуации;<br>семинар-тренинг;<br>учебная конференция;<br>мастер-класс экспертов, специалистов | -тестовые задания для блиц-опроса,<br>-тестовые задания для промежуточного контроля, - практические задания, Практические задания, кроссворды Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость. При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий. |
| Лабораторные занятия   | Данный вид нагрузки не предусмотрен учебным планом                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Самостоятельная работа | Метод проектов,                                                                                                                                                                                                                                  | Задания для самостоятельной работы, балльно-рейтинговая                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|           |                                    |                                                                                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| студентов | организационно-деятельностная игра | оценка качества и уровня студенческих докладов, рефератов и презентаций (акцентированности, последовательности, убедительности, использования специальной терминологии)            |
| Экзамен   |                                    | Для успешной сдачи экзамена студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях. Экзамен проводится в устно-письменной форме. |

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

Самостоятельная работа рассматривается как форма организации обучения, которая способна обеспечивать самостоятельный поиск необходимой информации, творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе аудиторных занятий, разнообразные формы познавательной деятельности студентов на занятиях и во внеаудиторное время, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени, выработку умений и навыков рациональной организации учебного труда. Она является формой организации образовательного процесса, стимулирующей активность, самостоятельность и познавательный интерес студентов, а также одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС).

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.

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 источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий в виртуальной обучающей системе в режиме on-line и т.д.*

Самостоятельная работа 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, источниками и информацией в сети Интернет по указанным адресам.

При изучении дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы студентов:

### **1. Самостоятельная работа при подготовке к аудиторным занятиям.**

1.1. Подготовка к лекции. Краткие конспекты лекций по дисциплине вместе с рабочей программой заранее представлены студентам на электронных носителях и информационной среде факультета. Знакомство с этими материалами позволяет заранее ознакомиться с основными положениями предстоящей лекции и активно задавать конкретные вопросы при ее изложении.

1.2. Подготовка к семинарскому занятию. Она направлена на:

- развитие способности к чтению научной и иной литературы;
- поиск дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах;
- выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия;
- выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации, оформлять их по библиографическим нормам;
- развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации;
- подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам;
- формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникнуть при обсуждении тех или иных научных проблем.

1.3. Подготовка к семинару-конференции. В процессе самостоятельной подготовки к нему студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому вопросу и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы всех присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных исследователей. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентов тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции.

1.4. Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела или модулей дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы;
- формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий.

1.5. Подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра и включать следующие действия: студенту следует перечитать все лекции и материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра.

Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему.

## **2. Внеаудиторная самостоятельная работа.**

2.1. Написание реферата с целью расширения научного кругозора, овладения методами теоретического исследования, развития самостоятельности мышления студента. Для этого следует:

- 1) выбрать тему, если она не определена преподавателем;
- 2) определить источники, с которыми придется работать;
- 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников;
- 4) составить план;
- 5) написать реферат:

- обосновать актуальность выбранной темы;
- указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание);
- сформулировать проблематику выбранной темы;
- привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию;
- сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

Планируемые результаты данного вида самостоятельной работы:

- способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

2.2. Написание эссе с целью развития навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Для выполнения данного вида самостоятельной работы студентам следует:

- 1) написать вступление (2-3 предложения, которые служат для последующей формулировки проблемы);
- 2) сформулировать проблему, которая должна быть важна не только для автора, но и для других;
- 3) дать комментарии к проблеме;
- 4) сформулировать авторское мнение и привести аргументацию;
- 5) написать заключение (вывод, обобщение сказанного).

Планируемые результаты самостоятельной работы: способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

2.3. Подготовка доклада с целью расширения научного кругозора, овладения методами теоретического исследования, развития самостоятельности мышления студента.

2.4. Составление глоссария с целью повысить уровень информационный культуры студентов; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области данного учебного курса.

2.5. Выполнение заданий для формирования умения анализировать в короткие сроки большого объема неупорядоченной информации, принятия решений в условиях недостаточной информации при разборе практических проблемных ситуаций — кейсов, связанных с конкретным событием или последовательностью событий.

2.6. Информационный поиск с целью развития способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска.

Список современных задач информационного поиска:

- решение вопросов моделирования;
- классификация документов;
  - фильтрация, классификация документов;
  - проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов;
  - извлечение информации (аннотирование и реферирование документов);
  - выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах.
- 2.7. Разработка мультимедийной презентации, целью которой является:
  - освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала;
  - обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями;
- становление общекультурных компетенций.

Основные виды мультимедийной презентации:

- обучающие и тестовые презентации (позволяют знакомить с содержанием учебного материала и контролировать качество его усвоения);
- презентации электронных каталогов (дают возможность распространять большие объемы информации быстро, качественно и эффективно);



- электронные презентации и рекламные ролики (служат для создания имиджа и распространение информации об объекте);
- бытовые презентации (использование в бытовых целях фотографий и видеоизображений в электронном виде).

Мультимедийные презентации по назначению:

- презентация сопровождения образовательного процесса (является источником информации и средством привлечения внимания слушателей);
- презентация информационной поддержки образовательного процесса (представляет собой обновление банка литературы, контрольных и тестовых заданий, вопросов к итоговой и промежуточной аттестации);
- презентация-отчет (мультимедийное сопровождение отчета в виде нескольких фрагментов, логически связанных между собой в зависимости от структуры отчета).

### ***Примерное распределение времени самостоятельной работы студентов***

| Вид самостоятельной работы                                                                                | Примерная трудоёмкость, а.ч. |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|
|                                                                                                           | очная                        | заочная   |
| <b>Текущая СРС</b>                                                                                        |                              |           |
| работа с лекционным материалом, с учебной литературой                                                     | 3                            | 13        |
| самостоятельное изучение разделов дисциплины                                                              | 3                            | 10        |
| подготовка к семинарским занятиям                                                                         | 3                            | 10        |
| подготовка к контрольным работам                                                                          | 3                            | 10        |
| подготовка и сдача экзамена                                                                               | 36                           | 9         |
| <b>Творческая проблемно-ориентированная СРС</b>                                                           |                              |           |
| выполнение научных докладов и рефератов                                                                   | 3                            | 10        |
| поиск, изучение и презентация информации по заданной проблеме, анализ научных публикаций по заданной теме | 3                            | 10        |
| исследовательская работа, участие в конференциях, семинарах, олимпиадах                                   | 3                            | 10        |
| анализ информации по теме на основе собранных данных                                                      | 3                            | 10        |
| <b>Итого СРС:</b>                                                                                         | <b>60</b>                    | <b>92</b> |

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

| Темы                                                  | Виды и содержание самостоятельной работы                                                                                                                                                                                          | Форма контроля   |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Структура и функции социальных услуг                  | 1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;<br>2. Подборка литературы по теме.<br>3. Проработка имеющейся научной литературы, конспектирование, запись своих мыслей и соображений. | Доклад           |
| Мониторинг качества социальных услуг. Общие положения | 1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет                                                                                                                                                  | Письменный опрос |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                             | ресурсов;<br>2.Обдумывание и изложение своих мыслей на основании полученной информации                                                                                                                                                                                                    |                                   |
| Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг | 1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;<br>2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта;<br>3.Изучить план семинара-перечень основных вопросов и проблем, которые будут обсуждаться в ходе семинарского занятия | Контрольная работа, реферат       |
| Модернизация системы социальных услуг                                       | 1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;<br>2.Подборка литературы по теме занятия; найти соответствующий раздел в лекциях и рекомендуемых учебниках                                                                                     | Реферат                           |
| Методы оценки качества и эффективности социального обслуживания             | 1.Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;<br>2.Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта;<br>3.Изучение учебной и научной литературы и соответствующих интернет ресурсов по теме;                                  | Устный опрос                      |
| Методы оценки качества социальных услуг, предоставляемых клиентам           | 1.Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов;<br>2.Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта;<br>3.Подготовка к выполнению рубежного контроля: контрольная работа, тестирование, собеседование                         | Коллоквиум, реферат, тестирование |

#### Источники:

1. Стандарты предоставления услуг. Материалы Совместного семинара Всемирного банка и Шведского агентства по международному развитию. Всемирный банк: Сида, 2012.
2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. Учебник. — 2-е изд., перераб., доп. — М.: ИНФРА-М, 2017.
3. Беккер Б. М., Хьюзлид М. А., Ульрих Д. Измерение результативности работы HR-департамента. Люди, стратегия и производительность /Пер. с англ. — М.: Вильямс, 2017.
4. Войтенко А. И., Комаров Е. И. Организация, управление и администрирование в

социальной работе. Учебник. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2016.

5. Вучкович-Стадник А. А. Оценка персонала: четкий алгоритм действий и качественные практические решения. — М.: Эксмо, 2016.

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

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

8. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ

9. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks:

10. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»

11. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека

12. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека

13. <http://window.edu.ru/> - Образовательный ресурс

14. [http:// search. proquest.com/](http://search.proquest.com/) - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global

15. <http://www.sciencemag.org/> - Электронные ресурсы Science AAAS

16. [http://journals. sagepub.com/](http://journals.sagepub.com/) Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

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

### **7.1. Типовые контрольные задания**

#### **Тематика рефератов и эссе**

1. Социальные услуги: сущность, структура, содержание

2. Структура и функции социальных услуг

3. Трансформация мотивационно - потребностных аспектов в развитии системы социальных услуг

4. Особенности процесса формирования системы социальных услуг

5. Проблемы развития системы социального обслуживания населения как ведущей сферы социальных услуг

6. Основы категориального подхода к развитию социальных услуг

7. Зарубежный опыт развития социальных услуг

8. Основные тенденции конструирования новых моделей социальных услуг в условиях модернизации

9. Проблемы модернизации системы социальных услуг

10. Особенности процесса конструирования современных моделей системы социальных услуг

11. Модели инновационных технологий предоставления социальных услуг

12. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость

13. Социальная квалиметрия как научная дисциплина

14. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг
15. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания
16. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг
17. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг
18. Основные направления контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания
19. Принципы проведения мониторинга качества социальных услуг населения
20. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания
21. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения
22. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам
23. Анализ политики УСЗН г. Махачкала в области качества предоставления социальных услуг населению
24. Социальный аудит в учреждениях социального обслуживания населения
25. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания
26. Система менеджмента качества социальных услуг на примере центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Махачкалы (Шамиля 44 а)
27. Проблемы повышения качества социальных услуг населения (на примере отдела по делам семьи, женщин и детей УСЗН г. Махачкалы)
28. Проблемы повышения качества социальных услуг населению (на примере Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних (Акушинского 5а)
29. Система критериев качества жизни населения
30. Основные методы и процедуры проведения мониторинга качества социальных услуг населению.

### **Задания и вопросы для итогового и промежуточного контроля**

*Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций*

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

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

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

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

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

По результатам итоговой аттестации магистранту засчитывается трудоемкость дисциплины в дисциплинарных модулях, выставляется дифференцированная отметка в

принятой системе баллов, характеризующая качество освоения магистрантом знаний, умений и навыков по данной дисциплине.

### ***Вопросы для проведения промежуточного контроля***

#### **Модуль 1**

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

#### **Модуль 2**

1. Основные принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания
2. Сущность методики SWOT-анализа

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

### **Модуль 3**

- 1.Принципы выбора тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
- 2.Сущность методики SWOT-анализа.
- 3.Карта оценки направлений деятельности учреждения социального обслуживания.
- 4.Квалиметрическая роль карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения.
- 5.Система социального аудита в учреждении.
- 6.Сущность социального бенчмаркинга
- 7.Кейс-метод в оценке качества социального обслуживания.
- 8.Фпкторный метод в оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

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

10. Критерии оценки работы специалиста в учреждении социального обслуживания

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

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

13. Дайте определение понятию «мониторинг»

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

15. Дайте определение «рынок социальных услуг населению»

16. Что называется «стандартом социального обслуживания населения»?

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

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

19. Что такое стандартизация социального обслуживания?

20. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?

### **Вопросы к экзамену**

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

25. Рекомендации по совершенствованию мониторинга качества социальных услуг населению.
26. Актуальность проведения мониторинга в системе социальной защиты населения.
27. Основные ориентиры системы показателей мониторинга.
28. Информационное обеспечение мониторинга.
29. Зарубежный опыт организации социального мониторинга.
30. Мониторинг, как фактор социально-экономического развития муниципального образования.
31. Мониторинг социально-экономического потенциала региона.
32. Формирование государственной системы мониторинга социально-экономического развития регионов.
33. Правовое обеспечение мониторинга качества социальных услуг населению.
34. Состояние социальной сферы РД. Анализ тенденций развития.
35. Экономическое обоснование проведения мониторинга в регионе.
36. Основные трудности эффективного применения результатов мониторинга социально-экономического потенциала региона.
37. Приоритетные направления государственного регулирования развития социальной инфраструктуры региона.
38. Приоритетные направления социально-экономического мониторинга в муниципальном образовании.
39. Перспективы проведения мониторинга качества социальной инфраструктуры в регионе.
40. Основные трудности и препятствия в проведении мониторинга социально-экономического развития в РД.

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

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

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

Текущий контроль по дисциплине включает:

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

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

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

## **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 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 деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (экзамен) контроля.

**Процедура оценивания по модулю.**



Общий результат по модулю выводится как интегрированная оценка, складывающаяся из текущего работы - 70 баллов и текущего контроля - 30 баллов.

*Текущая работа* по модулю включает:

- посещение учебных занятий - 5 баллов.
- конспекты лекций и семинарских занятий - 15 баллов.
- активное участие на семинарских занятиях - 40 баллов.
- выполнение самостоятельных работ - 10 баллов

*Текущий контроль* по модулю включает в себя письменная контрольная работа или компьютерное тестирование (30 баллов)

*Процедура оценивания участия на занятиях.*

**Устный опрос** - диалог преподавателя с студентом, цель которого - систематизация и уточнение имеющихся знаний, проверка его индивидуальных возможностей усвоения материала.

*Критерии оценки:*

8-10 баллов - студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на ознакомлении с обязательной литературой и современными публикациями; активно участвует в дискуссии; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы.

4-7 баллов - студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на ознакомлении с обязательной литературой; участвует в дискуссии при дополнительных вопросах преподавателя; дает не всегда логичные и аргументированные ответы на поставленные вопросы.

1-3 балла - студент демонстрирует недостаточные знания материала по разделу, основанные на ознакомлении только с обязательной литературой; затрудняется ответить на уточняющие вопросы.

0 баллов - отсутствие знаний по изучаемому разделу; не участвует в дискуссии.

**Процедура оценивания текущего контроля**

***а) письменная контрольная работа***

1. 26-30 балла - выставляется студенту при условии, если в работе вопросы раскрыты полностью, изложение материала логичная, показал отличные знания по пройденному материалу.

2. 20-25 балла - выставляется студенту при условии, если в работе есть 2-3 незначительные ошибки, показал хорошие знания по пройденному материалу, изложенный материал не противоречит выводам.

3. 14-19 балла - выставляется студенту при условии, если один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки.

4. 0-13 балла - выставляется студенту, если не полностью выполнил задание, проявил недостаточный уровень знаний,

***б) компьютерное тестирование***

Шкала перевода баллов компьютерного тестирования в баллы текущего контроля

| <b><i>Результат компьютерного тестирования</i></b> | <b><i>Баллы текущего контроля</i></b> |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 86-100                                             | 26-30                                 |
| 66-85                                              | 20-25                                 |
| 51-65                                              | 14-19                                 |

**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 факты и 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 ( $70 \times 0,5 + 80 \times 0,5 = 75$  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). Например, студент по результатам промежуточного контроля получил 80 баллов, а на экзамене – 90 баллов. В таком случае рейтинг студента составит 85 баллов. -  $80 \times 0,5 + 90 \times 0,5 = 85$

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

0 – 50 баллов – «незачет»;

51 – 100 баллов – «зачет»;

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

- ✓ Рабочая программа по дисциплине «Система социальных услуг в РФ» размещена в разделе «Электронно-образовательные ресурсы» Дагестанского государственного университета.
- ✓ Курс лекций по дисциплине «Система социальных услуг в РФ» размещен на сайте факультета <http://soc.dgu.ru/>

#### **Основная литература**

1. [Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация [социальных услуг: учебник](#) / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 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> .

2. [Экономика и управление социальной сферой: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015

Экономика и управление [социальной сферой: учебник](#) / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 496 с. - Библиогр. в кн. - ISBN

978-5-394-02423-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>

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

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

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

### Дополнительная литература

1.Социальное обслуживание: профессиональный научно-практический и методический журнал. 2013. № 7(74).- Москва: Издательство «Социальное обслуживание»

Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический **журнал** / изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред. А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников **социальных** служб» - Москва : Издательство «Социальное обслуживание», 2013. - № 7(74). - 113 с.: схем., табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436884> .

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

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

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

**Журнал** правовых и экономических исследований : научное издание / гл. ред. В.Р. Ковалев - Гатчина : Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, 2013. - № 4. - 285 с.: схем., табл., ил. - ISSN 1995-1248 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434881> (07.07.2018).

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

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

5.Гонтмахер Е.Ш. Социальная политика в России: уроки 90-х.-М.,2022.-431с.

6.Дюркгейм Э. Социология: её предмет, метод, предназначение.-М.: Канон,2015.-352с.

### 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. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн» (архив): [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/>
3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва,— . Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> — Яз. рус., англ.
4. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/ Дагестанский гос. ун-т. — Махачкала, — Режим доступа: <http://elib.dgu.ru>, свободный (дата обращения: 02.10.2021). Информационный портал Elsevier в России <http://elsevierscience.ru>
5. Информационный портал НЭИКОН <http://www.neicon.ru>
6. Информационный портал «Университетская информационная Россия» <http://uisrussia.msu.ru>
7. Информационный портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка» <http://cyberlenin-ka.ru/>
9. <http://elib.dgu.ru/?q=node/876> - Научная библиотека ДГУ
10. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks: (дата обращения: 02.10.2021).
11. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)» (дата обращения: 02.10.2021).

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у студента универсальных 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. 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 дисциплины 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

различных событий и явлений. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора студента, знакомить его с важнейшими проблемами дисциплины.

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

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

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств: аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных.