

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

**Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна
Григорьева Милана Игоревна**

Рабочая программа дисциплины
СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ
Код УМК 83624

Утверждено
Протокол №8
от «20» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Социальная квалиметрия

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **39.03.02** Социальная работа

направленность Система социальной защиты и социально-правовой патронаж

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Социальная квалиметрия** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

39.03.02 Социальная работа (направленность : Система социальной защиты и социально-правовой патронаж)

ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	39.03.02 Социальная работа (направленность: Система социальной защиты и социально-правовой патронаж)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (2) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Тема 1 Квалиметрия как наука и ее составные части

Квалитология как наука о качестве. Триединство квалитологии у Субетто. Общая квалиметрия: структура, принципы, функции, значимость. Основные задачи квалиметрии. Основные этапы становления общей и социальной квалиметрии. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Направления социальной квалиметрии.

Принципы социальной квалиметрии. Основные понятия социальной квалиметрии: «качество жизни», «качество человека», «благополучная жизнь», «благополучная и неблагополучная семья», «качество учреждения социального обслуживания», «качество деятельности социального работника», «качество управления в социальном обслуживании», «качество социального образования» и др.

Структура социальной квалиметрии. Специальные квалиметрии, используемые в оценке социальных явлений: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая (или квалиметрическая таксономия), вероятностно-статистическая, нечеткая квалиметрии.

Взаимосвязь социальной квалиметрии и других наук.

Тема 2 Теория и методы квалиметрии

Теория оценивания качества. Основные принципы оценивания качества. Задачи квалиметрии.

Понятие и классификация методов социальной квалиметрии. Методы квалиметрии и квалиметрические шкалы. Показатели качества их разработка. Разработка индексов в квалиметрии. "Дерево свойств" и его построение в процессе формирования методов оценки качества.

Тема 3 Квалиметрия качества продукции

Системный анализ качества продукции. Показатели квалиметрии. Проблемы в области прикладной квалиметрии.

Эволюция взглядов на управление качеством; Ф.Тейлор и "цеховой менеджмент" Концепция человеческих отношений Э.Мейо и менеджмент качества.

Система менеджмента качества (СМК) и ее элементы.

Total Quality Management, TQM, всеобщее управление качеством: понятие, цели. Философия TQM.

Вклад в развитие менеджмента качества Э. Деминга, Дж.Груккока, Дж.Джурана, Ф.Кросби, А.Фейгенбаума, К. Исикавы, Г.Тагути.

Тема 4 Методологическое значение социального качества

Теоретические подходы к квалиметрии в социальной сфере. Качество и его определение. Цель качества. Социальное качество. Качество жизни. Эволюция обеспечения качества продукции. Современная философия качества. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.

Методологические основы

оценки качества и эффективности социальных услуг.

Эффективность, результативность и качество.

Качество жизни: уровни и подходы к его измерению. Эволюция формирования процесса оценки качества жизни. Показатели качества жизни.

Индекс развития человеческого потенциала. Методики оценки качества жизни человека.

Тема 5 Концепция улучшения качества

Современная философия качества. Типы улучшения качества. Качество как объект управления менеджментом, и его категории. От чего зависит степень удовлетворенности потребителя качеством?

Тема 6 Качество жизни и система социальных индикаторов

Качество жизни: уровни и подходы к его измерению. Эволюция формирования процесса оценки качества жизни. Показатели качества жизни.

Индикаторы качества жизни. Индекс развития человеческого потенциала. Методики оценки качества

жизни человека.

Тема 7 Качество социальных услуг

Понятие стандартизации социальных услуг. Нормативно-правовая основа стандартизации социальных услуг. Международные стандарты ISO как методологическая основа стандартизации. ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации». ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".

Система стандартов социальных услуг на федеральном и региональном уровнях. Структура национальных стандартов в области социального обслуживания: теоретико-методологические основы стандартизации социальных услуг; стандарты, регламентирующие деятельность социальных служб; стандарты, устанавливающие правила и порядок контроля качества социального обслуживания. Стандарты оказания социальных услуг гражданам в Пермском крае: правовая основа, содержание и принципы построения стандартов.

Порядки оказания социальных услуг: локальные акты учреждений социального обслуживания.

Профессиональные стандарты и их роль в обеспечении качества в системе социальной работы.

Отражение профессиональных стандартов в локальных актах организаций.

Тема 8 Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения

Понятие, содержание и сущность измерения, оценки и контроля качества в системе социального обслуживания. Внешняя и внутренняя оценка качества. Виды оценки качества. Правовые основы механизмов оценки качества. Государственный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Общественный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Независимая оценка условий предоставления социальных услуг как форма общественного контроля.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/446790>
2. Анбрехт, Т. А. Социальная защита отдельных категорий граждан : учебное пособие для академического бакалавриата / Т. А. Анбрехт. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 285 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06506-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/442018>
3. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/447905>

Дополнительная:

1. Аржаубаев, К. Е. Квалиметрия и статистические методы управление качеством : учебное пособие / К. Е. Аржаубаев. — Алматы : Нур-Принт, 2015. — 300 с. — ISBN 978-601-278-616-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/69111.html>
2. Сатаева, Д. М. Стандарты организации в системе управления качеством : учебное пособие / Д. М. Сатаева, О. В. Крайнова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 49 с. — ISBN 978-5-4486-0036-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71590.html>
3. Елохов А. М., Арбузова Т. А. Управление качеством:практикум: учебное пособие/А. М. Елохов, Т. А. Арбузова.-Пермь:ПГНИУ,2018, ISBN 978-5-7944-3142-1-Библиогр.: с. 158 <https://elis.psu.ru/node/509136>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf> Социальная квалиметрия

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека «Elibrary»

<https://rosmintrud.ru/> Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты

www.gost.ru Официальный сайт Росстандарта

<https://cyberleninka.ru/article/n/kvalimetricheskie-tehnologii-v-sisteme-sovremennoy-sotsialnoy-raboty> КВАЛИМЕТРИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

<https://allgosts.ru/03/080/> ГОСТы

<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok> Незасчитываемая оценка качества услуг

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Социальная квалиметрия** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

- справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;
- офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
- программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
- приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Для проведения занятий лекционного, практического и семинарского типа по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и

индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Социальная квалиметрия**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации</p>	<p>Знать: основные показатели и методы анализа качества жизни населения; -основы, принципы и концепции социальной квалиметрии; -технологии разработки квалиметрических шкал; -особенности используемых методов, применяемых при измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг; -систему оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания; Уметь: -использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере социального обслуживания; -использовать специальные знания и самостоятельно выполнять профессиональные действия в области применения стандартов; -оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; Владеть: -методами исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания; -коммуникативными технологиями в сфере</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает основные показатели и методы анализа качества жизни населения; -основы, принципы и концепции социальной квалиметрии; -технологии разработки квалиметрических шкал; -особенности используемых методов, применяемых при измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг; -систему оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания; Не умеет -использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере социального обслуживания; -использовать специальные знания и самостоятельно выполнять профессиональные действия в области применения стандартов; -оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; Не владеет: -методами исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания; -коммуникативными технологиями в сфере социального обслуживания</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает поверхностно основные показатели и методы анализа качества жизни населения; -основы, принципы и концепции социальной квалиметрии;</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	социального обслуживания	<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>-технологию разработки квалиметрических шкал; -особенности используемых методов, применяемых при измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг; -систему оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания; Умеет частично -использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере социального обслуживания; -использовать специальные знания и самостоятельно выполнять профессиональные действия в области применения стандартов; -оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; Владеет не в полной мере: -методами исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания; -коммуникативными технологиями в сфере социального обслуживания</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Хорошо знает основные показатели и методы анализа качества жизни населения; -основы, принципы и концепции социальной квалиметрии; -технологию разработки квалиметрических шкал; -особенности используемых методов, применяемых при измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг; -систему оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания; Хорошо умеет: -использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать специальные знания и самостоятельно выполнять профессиональные действия в области применения стандартов; -оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; <p>Владеет хорошо -</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания; -коммуникативными технологиями в сфере социального обслуживания <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает очень хорошо основные показатели и методы анализа качества жизни населения;</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы, принципы и концепции социальной квалиметрии; -технологии разработки квалиметрических шкал; -особенности используемых методов, применяемых при измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг; -систему оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания; <p>Умеет успешно</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере социального обслуживания; -использовать специальные знания и самостоятельно выполнять профессиональные действия в области применения стандартов; -оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; <p>Владеет очень хорошо</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания;

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично -коммуникативными технологиями в сфере социального обслуживания

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 45 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 45 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Тема 1 Квалиметрия как наука и ее составные части Входное тестирование	Иметь представление о понятии качества услуг. Знать понятие "социальная услуга". Знать принципы организации и предоставления социального обслуживания населению в РФ.
ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Тема 3 Квалиметрия качества продукции Защищаемое контрольное мероприятие	Знать теорию оценивания качества. Методы оценивания качества жизни. Основные принципы оценивания качества Уметь проводить системный анализ качества услуг населению с использованием показателей квалиметрии. Владеть проблемным анализом в области прикладной квалиметрии.
ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Тема 7 Качество социальных услуг Письменное контрольное мероприятие	Знать основные факторы, определяющие качество социальных услуг. Уметь охарактеризовать работу учреждений в области качества услуг. Проводить оценку качества социального обслуживания пожилых людей на дому.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Тема 8 Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения Защищаемое контрольное мероприятие	Знать методы проведения оценки качества социальных услуг в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения, новую идеологию и практику социальных услуг: Уметь анализировать законодательные акты и нормативные документы, регулирующие качество социальных услуг. Знать специфику клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги. Отличать информационную составляющую оценки качества услуг. Знать систему факторов воздействующих на клиента в процессе получения услуги.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Тема 1 Квалиметрия как наука и ее составные части

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Студент знает понятие "социальная услуга" и виды социальных услуг.	4
Студент знает принципы организации и предоставления социального обслуживания населению в РФ.	4
Студент имеет представление о понятии качества услуг.	2

Тема 3 Квалиметрия качества продукции

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знать теорию оценивания качества. Методы оценивания качества жизни. Основные принципы оценивания качества	10
Уметь проводить системный анализ качества услуг населению с использованием показателей квалиметрии.	10
Владеть проблемным анализом в области прикладной	10

квалиметрии	
-------------	--

Тема 7 Качество социальных услуг

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знать основные факторы, определяющие качество социальных услуг.	10
Проводить оценку качества социального обслуживания пожилых людей на дому.	10
Уметь охарактеризовать работу учреждений в области качества услуг.	10

Тема 8 Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знать методы проведения оценки качества социальных услуг в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения, новую идеологию и практику социальных услуг	10
Отличать информационную составляющую оценки качества услуг. Знать систему факторов воздействующих на клиента в процессе получения услуги.	10
Знать специфику клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги.	10
Уметь анализировать законодательные акты и нормативные документы, регулирующие качество социальных услуг.	10