

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

*«Утверждаю»*  
И.о. проректора по учебной работе  
\_\_\_\_\_ Ю.А. Устименко  
«21» сентября 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.В.ОД.13 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация**  
**социальных услуг**

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа  
Профиль: Социальная работа в государственных и негосударственных организациях  
Форма обучения – заочная  
Курс – 5  
Семестр – 9  
Всего зачетных единиц – 3, часов – 108  
Лекции – 8 час.  
Практические занятия – 10 час.  
Самостоятельная работа – 90 час.  
Форма отчетности: экзамен – 9 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки  
39.03.02 «Социальная работа»

Программу разработал:  
старший преподаватель Н.А. Максун

Одобрена на заседании кафедры  
«14» сентября 2017 г., протокол № 1

Смоленск  
2017

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ОД.13 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к вариативной части обязательных дисциплин ОП по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Содержание дисциплины имеет логические и содержательно-методические взаимосвязи с другими дисциплинами рабочего учебного плана ОП бакалавриата по направлению «Социальная работа». К таким дисциплинам относятся: «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Социальное обслуживание населения», «Управление в социальной работе», «Правовое обеспечение социальной работы».

Изучение учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает наличие «входных» знаний в области социологии социальной работы, математики, методики оценки эффективности социальной работы, информатики, этики социальной работы, приобретенных в результате освоения предшествующих дисциплин.

Освоение учебной дисциплины является составной частью процесса формирования у студентов методологической, правовой и технологической культуры в области измерения и оценки эффективности системы социального обслуживания населения.

Целью освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» являются формирование у студентов целостного представления о социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения, изучение основ социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг и национальных и региональных стандартов социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных социальных работников и являющихся гарантом защиты прав клиентов и работников социальных служб в области социального обслуживания.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» должна сформировать у обучающихся следующие компетенции:

- ОК-6 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- ОПК-5 – способностью учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан;

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

### В результате освоения дисциплины студент должен

**Знать:** профессионально-этические стандарты и стандарты управления человеческими ресурсами; теоретические основы управления качеством, национальные и государственные стандарты социального обслуживания, стандарты социального обеспечения населения; инфраструктуру системы социального обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфики этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических,

половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания.

**Уметь:** оценивать качество работы сотрудников, мотивировать персонал; создавать в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества деятельности организации на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

**Владеть:** навыками учитывать особенности персонала социальных служб, специфику состава клиентов организаций социального обслуживания при разработке и внедрении системы качества организации; четко идентифицировать профессиональный ракурс проблемы и специфику рассматриваемых явлений.

### 3. Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Квалиметрия. Общие понятия и термины.**

Определение квалиметрии. Общие сведения о квалиметрии как отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценке качества любого вида человеческой деятельности. Управление качеством продукции. Сертификация.

#### **Тема 2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.**

Предмет и содержание социальной квалиметрии как научной и учебной дисциплины. Онтология, философия, аксиология и праксиология качества социальной сферы. Социальный круговорот качества. Типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов социальной деятельности в социальном пространстве жизни. Методы оценки качества социальной политики, социальной защиты и социального обслуживания. Социальная ноосферная квалиметрия. Структура специальных социальных квалиметрий.

#### **Тема 3. Стандартизация социальных услуг.**

Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг. Нормативная правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184 о развитии стандартизации. Федеральный закон РФ от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" о разработке государственных стандартов социальных услуг. Федеральный Закон № 122 от 22.08. 2004 г. о перераспределении полномочий в области стандартизации социальных услуг. Региональные стандарты социальных услуг

#### **Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг.**

Теоретические основы социальной квалиметрии в социальном образовании, социальной защите, социальном обслуживании, социальной медицине, системе пенитенциарных учреждений, культурно-досуговой сфере. Содержание предметной квалиметрии, применяемой в различных секторах социальной сферы. Понятие измерения качества социальной работы. Принципы оценивания в социальной сфере.

#### **Тема 5. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания.**

Проблемы качества социальных услуг. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты.

Комплексная система национальных и региональных стандартов, обеспечивающих контроль качества социальных услуг и социальных служб. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг». Общие положения.

Региональные стандарты контроля качества.

#### **Тема 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг.**

Методология и методики оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

#### 4. Тематический план

Тема	Количество часов			
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
Тема № 1 Квалиметрия. Общие понятия и термины.	1	1	12	14
Тема № 2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.	1	1	13	15
Тема № 3. Стандартизация социальных услуг.	1	2	14	17
Тема № 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг.	1	2	14	17
Тема № 5. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания.	2	2	14	18
Тема № 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.	2	2	14	18
Подготовка к экзамену			9	9
<b>ИТОГО</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>108</b>

#### 5. Виды учебной деятельности

##### Лекции.

##### **Лекция № 1. (1 час)**

##### **Тема 1. Квалиметрия. Общие понятия и термины.**

Вопросы лекции:

1. Определение квалиметрии.
2. Общие сведения о квалиметрии как отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценке качества любого вида человеческой деятельности.
3. Управление качеством продукции.
4. Сертификация.

##### **Лекция № 2. (1 час)**

##### **Тема 2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.**

Вопросы лекции:

1. Предмет и содержание социальной квалиметрии как научной и учебной дисциплины.
2. Онтология, философия, аксиология и праксиология качества социальной сферы.

3. Социальный круговорот качества.
4. Типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов социальной деятельности в социальном пространстве жизни.
5. Методы оценки качества социальной политики, социальной защиты и социального обслуживания.
6. Социальная ноосферная квалиметрия.
7. Структура специальных социальных квалиметрий.

#### **Лекция № 3. (1 час)**

##### **Тема 3. Стандартизация социальных услуг.**

Вопросы лекции:

1. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг.
2. Нормативная правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ.
3. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184 о развитии стандартизации.
4. Федеральный закон РФ от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
5. Федеральный Закон № 122 от 22.08. 2004 г. о перераспределении полномочий в области стандартизации социальных услуг.
6. Региональные стандарты социальных услуг

#### **Лекция № 4. (1 час)**

##### **Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг.**

Вопросы лекции:

1. Теоретические основы социальной квалиметрии в социальном образовании, социальной защите, социальном обслуживании, социальной медицине, системе пенитенциарных учреждений, культурно-досуговой сфере.
2. Содержание предметной квалиметрии, применяемой в различных секторах социальной сферы.
3. Понятие измерения качества социальной работы.
4. Принципы оценивания в социальной сфере.

#### **Лекция № 5. (2 часа)**

##### **Тема 5. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания.**

Вопросы лекции:

1. Проблемы качества социальных услуг.
2. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг.
3. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты.
4. Комплексная система национальных и региональных стандартов, обеспечивающих контроль качества социальных услуг и социальных служб.
5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг». Общие положения.
6. Региональные стандарты контроля качества социальных услуг.

#### **Лекция № 6. (2 часа)**

##### **Тема 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг.**

Вопросы лекции:

1. Методология и методики оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

2. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

### **Практические занятия и задания для самостоятельной работы**

#### **Практическое занятие № 1. (1 час)**

##### **Тема 1. Социальная квалиметрия как новая социальная наука и учебная дисциплина**

Цель: углубить научные представления о квалиметрии как науке.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскрыть суть новой отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества объектов, процессов и любых видов деятельности специалиста социальной работы.

2. Квалиметрические методы анализа социального развития общества и человека.

3. Измерение и оценка социальных систем.

4. Место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.

Индивидуальные задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить учебное пособие В.Н. Фомина «Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. – М.: Ось-89, 2002;

2. Изучить учебное пособие Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие. М.: РГСУ, 2009.

Формы контроля самостоятельной работы студентов:

экспертная проверка. Наблюдение. Обсуждение темы.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:

уровень овладения знаниями об основах квалиметрии, ее методах, разновидностях;

владение знаниями о специфике социальной квалиметрии.

#### **Практическое занятие № 2. (1 час)**

##### **Тема 2. Квалиметрия в социальной работе**

Цель: углубить представления, полученные на учебной лекции, о социальной квалиметрии как науке и учебной дисциплине.

Вопросы для обсуждения:

1. Квалиметрия социальной защиты и поддержки населения.

2. Квалиметрия социального образования.

3. Квалиметрия качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.

Индивидуальные задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить публикацию Л.В. Топчия «Проблемы квалиметрии в социальной работе: подходы, критерии, логика оценки» в ж. Отечественный журнал социальной работы. – 2005, № 3;

2. Изучить публикацию А.И. Субетто, А.В. Титова Ситуационный подход к применению методов социальных квалиметрий в системе мониторинга качества образования на разных уровнях. М., 1999;

3. Изучить публикацию Григорьев С.И., Гусякова Л.Г., Лига М.Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. М., 2009;

4. Изучить учебное пособие Осадчая Г.И. Социология социальной сферы: Учебник. - М., 2009.

Формы контроля самостоятельной работы студентов:

модульная технология; адаптивная технология.

Формы текущего контроля знаний и освоения компетенций:

работа в группе; контрольная точка (к. работа).

### **Практическое занятие № 3. (2 часа)**

#### **Тема 3. Стандартизация социально-медицинских услуг.**

Цель: развитие способности студентов пользоваться стандартом как средством повышения качества услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем суть стандартов на социально-медицинские услуги? На что направлены эти государственные стандарты, какова их цель и задачи?

2. На какие категории населения распространяются государственные стандарты на социально-медицинские услуги?

3. Каково содержание понятия «медицинские услуги» и «социально-медицинские услуги», их соотношение? Что в них общее и специфическое?

Индивидуальное задание для самостоятельной работы студентов:

Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Обоснуйте свой ответ.

а) стандарты на социально-медицинские услуги регламентируют деятельность социальных служб в области санитарно-гигиенической работы с населением и оказание первичной медицинской помощи;

б) стандарты на социально-медицинские услуги направлены на обеспечение качества социальной работы в учреждениях социального обслуживания;

в) стандарты социально-медицинских услуг содержат требования к объему и качеству услуг, суть которых составляет санитарно - просветительская работа с населением, организация учета граждан, нуждающихся в социально-медицинских услугах, наблюдения за состоянием их здоровья и оказания им различной санитарно-гигиенической помощи, комплексная социально-медицинская помощь детям, формирование и организация работы групп здоровья, социальный патронаж семей, нуждающихся в социально-медицинской помощи (семьи с неблагоприятными социально-медицинскими условиями), и др.

Контрольные вопросы для проверки знаний студентов.

Стандарты на социально-медицинские услуги распространяются на:

- граждан пожилого возраста;

- инвалидов;

- детей, в первую очередь детей-инвалидов, детей- сирот, безнадзорных, детей с ограниченными физическими и умственными возможностями;

- беременных женщин и кормящих матерей;

- малообеспеченных и многодетных семей;

- граждан, оказавшихся в экстремальных условиях жизни;

- лиц, злоупотребляющих алкоголем или употребляющих наркотики.

Определитесь с правильным ответом, дайте всестороннее обоснование.

Формы контроля самостоятельной работы студентов:

Проверка конспектов студентов; вербальные методы контроля.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:

Контрольная точка. Ответы на контрольные вопросы.

### **Практическое занятие № 4. (2 часа)**

#### **Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг**

Цель: Освоение основных теоретических подходов к оценке качества и эффективности социальных услуг

Вопросы: для обсуждения:

1. Какова направленность стандартов на социально-правовые услуги? В чем суть данных стандартов?

2. На какие категории населения распространяются стандарты социально-правовых услуг?

3. Какова роль стандартов, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных специалистов в системе социального обслуживания населения?

Индивидуальное задание для самостоятельной работы студентов:

Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Аргументируйте свой ответ.

а) стандарт на социально-правовые услуги устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в защите прав клиентов на социально-правовую помощь,

б) стандарт на социально-правовые услуги, направленный на защиту законных прав и интересов граждан, предоставление им различной юридической помощи в вопросах социальной защиты; устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в предоставлении гражданам:

- консультаций по вопросам социально-правовой защиты, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

- оказание содействия несовершеннолетним, проживающим в учреждениях социального обслуживания, в соблюдении и защите их законных прав и интересов при решении вопроса усыновления, попечительства, опеки и т. д.;

- оказании помощи при оформлении юридических документов;

- содействия в привлечении к ответственности лиц, допустивших различные противоправные действия против клиентов социальных служб;

в) стандарт на социально-правовые услуги регламентирует правозащитную деятельность работников социальных служб, специалистов органов социальной защиты, правозащитных неправительственных органов и др.

г) стандарт на социально-правовые услуги - это эталон в виде нормативно-правового документа, устанавливающего основные требования к объему и порядку предоставления нормативно-правовых услуг.

Формы контроля самостоятельной работы студентов:

Адаптивная технология (выработка умения самостоятельно находить документы и использовать их в практической работе).

Формы контроля знаний и освоенных компетенций:

Контрольная работа. Формирование профессиональной способности применять стандарты в практике социального обслуживания.

### **Практическое занятие № 5. (2 часа)**

**Тема 5. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания.**

Цель: уяснение организационно-управленческих основ контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Что Вы понимаете под государственными стандартами на социально-бытовые услуги? Какова направленность этих стандартов?

2. Какова роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения? В научной и ведомственной литературе имеется несколько суждений по этому вопросу (см. ниже). Какое утверждение, на Ваш взгляд, является наиболее полным и правильным?

а) государственные стандарты на социально-бытовые услуги - это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг в таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом обслуживании, обеспечение



нуждающихся продовольственными товарами, бесплатным питанием, одеждой, обувью, бельем, топливом, другими предметами необходимой помощи, предоставления жилья в экстремальных условиях, содействие в налаживании быта и трудоустройстве соответствующей категории граждан, социальный патронаж нуждающихся в нем семей или отдельных граждан;

б) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это нормативно-правовые критерии на удовлетворение социально-бытовых базовых потребностей граждан Российской Федерации;

в) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это комплекс норм и нормативов, направленных на поддержание в быту граждан пожилого возраста и инвалидов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Формы контроля самостоятельной работы студентов:

Подготовка эссе. Экспертная группа.

Форма контроля освоения основных компетенций:

Экспертиза умений студентов участвовать в дискуссии и владение знаниями по данной теме (оценка формы участия, содержания выступления, умения выстраивать доказательства в поддержку своей точки зрения, интерпретировать научные данные, соблюдение этикета).

**Практическое занятие № 6. (2 часа)**

**Диспут на тему: «Что происходит в системе социального обслуживания населения в РФ: стандартизация социальных услуг или стандартизация социального обслуживания?»**

Цель: уяснение сущности стандартизации социальных услуг; выработка умения отстаивать свою точку зрения, опирающуюся на глубокое знание стандартов и научную литературу по данной проблематике.

Вопросы для обсуждения:

имеется несколько точек зрения. Изучите одну из первых брошюр на эту тему: Панов А.М., Романов Г.И., Новикова М.А. Стандартизация социальных услуг, оказываемых в учреждениях социального обслуживания. М.: Минтруд РФ, МГСУ, 1998, в которой говорится о стандартизации социальных услуг, и сравните эту публикацию с другой, в которой ставится вопрос о стандартизации социального обслуживания населения в целом: см. Новикова М.А., Тарасова Н.В. Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития//Социальное обслуживание. - М.: МОО «АРСС», 2004, № 1.

Ваше мнение по данному вопросу и Ваши аргументы?

Индивидуальные задания для самостоятельной работы студентов:

Изучение специальных статей, помещенных в журналах «Социальное обслуживание населения», «Отечественный журнал социальной работы», «Социальная защита» и «Работник социальных служб».

Форма контроля самостоятельной работы студентов и освоенных компетенций: экспертная оценка качества устных сообщений; проверка конспектов студентов.

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

<b>Компетенция</b>	<b>Критерии</b>	<b>Показатели (по уровням)</b>
<b>ОК-6</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные,	<i>Знаниевый</i> знание профессионально-этических стандартов и	«отлично»: студент в полном объеме владеет знанием профессионально-этических стандартов и стандартов управления человеческими ресурсами. У него сформирован собственный взгляд, четко

<p>этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>стандартов управления человеческими ресурсами</p>	<p>идентифицируется профессиональный ракурс этих вопросов и специфика рассматриваемых явлений. Прослеживается системность знаний. Профессиональное мышление студента имеет оперативный, критичный, творческий характер.</p> <p>«хорошо»: понятийный профессионально-этических стандартов и стандартов управления человеческими ресурсами аппарат усвоен полностью. Наблюдается осмысление методологических, теоретических, методических подходов. Фиксируется способность к описанию, анализу, объяснению, оценке, установлению причинно-следственных связей, междисциплинарному видению проблем. Имеются недочеты в логике и системности изложения знаний или связи их с практикой.</p> <p>«удовлетворительно») студент ограничивается репродуктивным воспроизведением знаний профессионально-этических стандартов и стандартов управления человеческими ресурсами при отсутствии собственного мнения по проблеме. Отсутствует системность знаний.</p> <p>«неудовлетворительно»: студент слабо ориентируется в учебном материале, не владеет основными понятиями компетенции.</p>
	<p><i>Деятельностный</i> умение оценивать качество работы сотрудников, мотивировать персонал</p>	<p>«отлично»: студент умеет оценивать качество работы сотрудников, мотивировать персонал наряду. У него сформирован собственный взгляд, четко идентифицируется профессиональный ракурс и специфика рассматриваемых явлений. Прослеживается системность знаний, умение связать их с примерами актуальной социальной ситуации и практического опыта. Профессиональное мышление студента имеет оперативный, критичный, творческий характер.</p> <p>«хорошо»: студент умеет оценивать качество работы сотрудников, мотивировать персонал. Наблюдается перенос знаний в практическую плоскость. Имеются недочеты в логике и системности изложения знаний или связи их с практикой.</p> <p>«удовлетворительно»: у студента отсутствует собственное мнение по проблеме, он затрудняется в интерпретации и решении ситуационных заданий. Нарушены логические связи в применении теоретических знаний на практике.</p> <p>«неудовлетворительно»: студент</p>

		демонстрирует отсутствие соответствующих умений и навыков оценивать качество работы сотрудников и мотивировать персонал.
<p><b>ПК-4</b>  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><i>Знаниевый</i>  знание теоретических основ управления качеством, национальных и государственных стандартов социального обслуживания, стандартов социального обеспечения населения</p>	<p>«отлично»: студент в полном объеме освоил знания теоретических основ управления качеством, национальных и государственных стандартов социального обслуживания, стандартов социального обеспечения населения на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Прослеживается системность знаний. Профессиональное мышление студента носит оперативный и творческий характер.</p> <p>«хорошо»: демонстрируется достаточное знание теоретических основ управления качеством, национальных и государственных стандартов социального обслуживания, стандартов социального обеспечения населения истории вопроса и взглядов современных ученых. Наблюдается осмысление методологических, теоретических, методических подходов. Имеются недочеты в логике и системности изложения знаний или связи их с практикой.</p> <p>«удовлетворительно»: студент ограничивается репродуктивным воспроизведением знаний теоретических основ управления качеством, национальных и государственных стандартов социального обслуживания, стандартов социального обеспечения населения. Отсутствует системность знаний, нарушены логические связи в их применении на практике.</p> <p>«неудовлетворительно»: студент слабо ориентируется в теоретических основах управления качеством, национальных и государственных стандартах социального обслуживания, стандартах социального обеспечения населения. Не владеет основными понятиями дисциплины.</p>
	<p><i>Деятельностный</i>  умение создавать в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества</p>	<p>«отлично»: студент умеет создавать в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества деятельности организации на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. Прослеживается умение связать теоретические знания с примерами из практического опыта. Профессиональное мышление студента носит оперативный и творческий характер.</p> <p>«хорошо»: у студента сформировано умение</p>

	<p>деятельности организации</p>	<p>создавать в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества деятельности организации. Наблюдается способность переноса знаний в практическую плоскость. Фиксируется способность к анализу, оценке и междисциплинарному видению проблем. Имеются недочеты в связи теории с практикой. «удовлетворительно»: студент испытывает затруднения в практических действиях по созданию в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества деятельности организации. Отсутствует системность знаний, нарушены логические связи в их применении на практике. «неудовлетворительно»: студент не приобрёл умение создавать в организации систему качества и сертифицировать её по международным стандартам качества ISO, осуществлять оценку качества деятельности организации.</p>
<p><b>ОПК-5</b>  способность учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан</p>	<p><i>Знаниевый</i>  знание инфраструктуры системы социального обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфики этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания</p>	<p>«отлично»: студент демонстрирует полные знания инфраструктуры системы социального обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфики этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания. Прослеживается системность знаний. Профессиональное мышление студента носит оперативный, критичный, творческий характер. «хорошо»: студент знает инфраструктуру системы социального обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфику этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведение различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания. Имеются недочеты в логике и системности изложения знаний. «удовлетворительно»: студент ограничивается репродуктивным воспроизведением знаний инфраструктуры системы социального</p>

		<p>обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфики этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания при отсутствии собственного мнения по проблеме.</p> <p>Прослеживается осмысление теоретических знаний в этой области дисциплины на уровне фактов. Отсутствует системность знаний, нарушены логические связи в их применении на практике.</p> <p>«неудовлетворительно»: студент не владеет знанием инфраструктуры системы социального обслуживания населения, обеспечения социального благополучия граждан и специфики этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп в целях обеспечения высокого качества социального обслуживания.</p>
	<p><i>Деятельностный</i> умение учитывать особенности персонала социальных служб, специфику состава клиентов организаций социального обслуживания при разработке и внедрении системы качества организации</p>	<p>«отлично»: студент демонстрирует умение учитывать особенности персонала социальных служб, специфику состава клиентов организаций социального обслуживания при разработке и внедрении системы качества организации. У него сформирован собственный взгляд, четко идентифицируется профессиональный ракурс проблемы и специфика рассматриваемых явлений.</p> <p>Прослеживается умение связать знания с примерами актуальной социальной ситуации и практического опыта. Профессиональное мышление студента носит оперативный и творческий характер.</p> <p>«хорошо»: студент умеет учитывать особенности персонала социальных служб, специфику состава клиентов организаций социального обслуживания при разработке и внедрении системы качества организации.</p> <p>Наблюдается осмысление методологических и методических подходов, перенос знаний в практическую плоскость. Имеются недочеты в логике и системности изложения знаний или связи их с практикой.</p> <p>«удовлетворительно»: студент затрудняется в учёте особенностей персонала социальных служб, специфики состава клиентов</p>

		<p>организаций социального обслуживания при выполнении ситуационных заданий по разработке и внедрению системы качества организации. Нарушены логические связи в применении теоретических знаний на практике.</p> <p>«неудовлетворительно»: студент не умеет учитывать особенности персонала социальных служб, специфику состава клиентов организаций социального обслуживания при разработке и внедрении системы качества организации.</p>
--	--	--

Контрольные задания и ответы на контрольные вопросы оцениваются преподавателем по критериям:

- «зачтено» - правильный ответ на контрольный вопрос или контрольное задание: соответствует положениям науки, фактам, содержит базовые знания и/или проявляет базовые умения по дисциплине;

- «не зачтено» - неправильный ответ на контрольное задание или вопрос: ответ и результат задания не раскрывает базовые положения дисциплины, содержит грубые фактические ошибки.

### **Оценочные средства (примеры)**

#### **Перечень тем рефератов:**

- 1.Актуальные проблемы разработки и применения социальной квалиметрии в Российской Федерации.
- 2.Проблемы взаимосвязи социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг.
- 3.Основы теории сравнения и логики оценок в социальной сфере.
- 4.Квалиметрия в социальной работе: теория и практика.
- 5.Квалиметрия социального обслуживания.
- 6.Методология и методика оценки эффективности социальных услуг.
- 7.Актуальные проблемы стандартизации социальных услуг в России.
- 8.Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг.
- 9.Методология и методика разработки государственных стандартов.
- 10.Механизм реализации стандартов социальных услуг.
- 11.Основные концептуальные подходы к стандартизации социального обслуживания населения.
- 12.Основные направления стандартизации социальных услуг.
- 13.Проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения.
- 14.Стандартизация социального обслуживания: основные термины и определения.
- 15.Основные виды стандартов социальных услуг, из задачи и функции.
- 16.Технологии обеспечения реализации национальных и региональных стандартов социальных услуг.
- 17.Проблемы профессиональной подготовки специалистов для разработки и внедрения стандартов в практику социального обслуживания.
- 18.Проблемы стандартизации социальной работы.
- 19.Проблемы стандартизации социально-правовых услуг.
- 20.Проблемы стандартизации социально-медицинских услуг.
- 21.Методологические проблемы реализации стандартов на социально-педагогические услуги.
- 22.Проблемы стандартизации социально-бытовых услуг.
- 23.Проблема соответствия отечественных национальных стандартов международным стандартам социальных услуг.
- 24.Международные стандарты социальных услуг.
- 25.Методологические и методические проблемы разработки стандартов социальных услуг в субъектах Российской Федерации.
- 26.Проблемы стандартизации социальных служб в здравоохранении и образовании.
- 27.Проблемы стандартизации социальных услуг в системе пенитенциарных учреждений.
- 28.Стратегические цели развития национальной системы стандартизации в России.
- 29.Стандарты и качество социальных услуг.
- 30.Итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в регионах России.
- 31.Раскрыть суть новой отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества объектов, процессов и любых видов деятельности специалиста социальной работы.
- 32.Квалиметрические методы анализа социального развития общества и человека.

- 33.Измерение и оценка социальных систем.
- 34.Место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.
- 35.Квалиметрия социальной защиты и поддержки населения.
- 36.Квалиметрия социального образования.
- 37.Квалиметрия качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.
- 38.Стандарты на социально-медицинские услуги. Их направленность, цель и задачи.
- 39.Категории населения, на которые распространяются государственные стандарты на социально-медицинские услуги.
- 40.Содержание понятий «медицинские услуги» и «социально-медицинские услуги», их соотношение. Общее и специфическое.
- 41.Направленность стандартов на социально-правовые услуги. Суть этих стандартов.
- 42.Категории населения, на которые распространяются стандарты социально-правовых услуг.
- 43.Роль стандартов, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных специалистов в системе социального обслуживания населения.
- 44.Государственные стандарты на социально-бытовые услуги. Их роль и направленность.
- 45.Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения.
- 46.Что происходит в системе социального обслуживания населения в РФ: стандартизация социальных услуг или стандартизация социального обслуживания?

### **Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата**

Критерии	Показатели
1.Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;



	- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

### **Оценивание реферата**

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»

### **Примеры индивидуальных заданий на практических занятиях:**

1. Поиск специальных статей по стандартизации социальных услуг и социального обслуживания, помещенных в журналах «Социальное обслуживание населения», «Отечественный журнал социальной работы», «Социальная защита» и «Работник социальных служб».

2. Какое утверждение, на Ваш взгляд, является наиболее полным и правильным?

а) государственные стандарты на социально-бытовые услуги - это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг в таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом обслуживании, обеспечение нуждающихся продовольственными товарами, бесплатным питанием, одеждой, обувью, бельем, топливом, другими предметами необходимой помощи, предоставления жилья в экстремальных условиях, содействие в налаживании быта и трудоустройстве соответствующей категории граждан, социальный патронаж нуждающихся в нем семей или отдельных граждан;

б) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это нормативно-правовые критерии на удовлетворение социально-бытовых базовых потребностей граждан Российской Федерации;

в) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это комплекс норм и нормативов, направленных на поддержание в быту граждан пожилого возраста и инвалидов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

3. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Аргументируйте свой ответ.

а) стандарт на социально-правовые услуги устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в защите прав клиентов на социально-правовую помощь,

б) стандарт на социально-правовые услуги, направленный на защиту законных прав и интересов граждан, предоставление им различной юридической помощи в вопросах социальной защиты; устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в предоставлении гражданам:

- консультаций по вопросам социально-правовой защиты, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

- оказание содействия несовершеннолетним, проживающим в учреждениях социального обслуживания, в соблюдении и защите их законных прав и интересов при решении вопроса усыновления, попечительства, опеки и т. д.;

- оказании помощи при оформлении юридических документов;

- содействия в привлечении к ответственности лиц, допустивших различные противоправные действия против клиентов социальных служб;

в) стандарт на социально-правовые услуги регламентирует правозащитную деятельность работников социальных служб, специалистов органов социальной защиты, правозащитных неправительственных органов и др.

г) стандарт на социально-правовые услуги - это эталон в виде нормативно-правового документа, устанавливающего основные требования к объему и порядку предоставления нормативно-правовых услуг.

4. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Обоснуйте свой ответ.

а) стандарты на социально-медицинские услуги регламентируют деятельность социальных служб в области санитарно-гигиенической работы с населением и оказание первичной медицинской помощи;

б) стандарты на социально-медицинские услуги направлены на обеспечение качества социальной работы в учреждениях социального обслуживания;

в) стандарты социально-медицинских услуг содержат требования к объему и качеству услуг, суть которых составляет санитарно - просветительская работа с населением, организация учета граждан, нуждающихся в социально-медицинских услугах, наблюдения за состоянием их здоровья и оказания им различной санитарно-гигиенической помощи, комплексная социально-медицинская помощь детям, формирование и организация работы групп здоровья, социальный патронаж семей, нуждающихся в социально-медицинской помощи (семьи с неблагоприятными социально-медицинскими условиями), и др.

5. Стандарты на социально-медицинские услуги распространяются на:

- граждан пожилого возраста;
- инвалидов;
- детей, в первую очередь детей-инвалидов, детей- сирот, безнадзорных, детей с ограниченными физическими и умственными возможностями;
- беременных женщин и кормящих матерей;
- малообеспеченных и многодетных семей;
- граждан, оказавшихся в экстремальных условиях жизни;
- лиц, злоупотребляющих алкоголем или употребляющих наркотики.

Определитесь с правильным ответом, дайте всестороннее обоснование.

6. Изучить публикацию Л.В. Топчия «Проблемы квалиметрии в социальной работе: подходы, критерии, логика оценки» в ж. Отечественный журнал социальной работы. – 2005, № 3;

7. Изучить публикацию А.И. Субетто, А.В. Титова Ситуационный подход к применению методов социальных квалиметрий в системе мониторинга качества образования на разных уровнях. М., 1999;

8. Изучить публикацию Григорьев С.И., Гусякова Л.Г., Лига М.Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. М., 2009;

9. Изучить учебное пособие Осадчая Г.И. Социология социальной сферы: Учебник.- М., 2009.

10. Изучить учебное пособие В.Н. Фомина «Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. – М.: Ось-89, 2002;

11. Изучить учебное пособие Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие. М.: РГСУ, 2009.

### **Вопросы к экзамену:**

1. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
4. Уровни системы квалиметрических знаний в социальной сфере. Предметная квалиметрия.
5. Квалиметрия в социальном обслуживании.
6. Квалиметрия в социальном образовании.

- 7.Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
- 8.Теория сравнения и логика оценок.
- 9.Методы социальной квалиметрии.
- 10.Квалиметрические экспертные системы.
- 11.Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
- 12.Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
- 14.Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
- 15.Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
- 16.Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
- 17.Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
- 18.В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
- 19.Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?
- 20.Каково содержание государственных стандартов на социально – правовые услуги?
- 21.Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
- 22.Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
- 23.Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?
- 24.В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
- 25.Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
- 26.Основные направления разработки порядка предоставления /технологии/ социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?
- 27.Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
- 28.Какова роль и место Федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» Федерального закона РФ № 122 от 22.08.2004 г. в формировании системы государственных стандартов в области социального обслуживания населения?
- 29.Каково значение Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в разработке государственных стандартов на социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов?
- 30.Какие статьи и положения взяты из Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации при разработке государственных стандартов на социальные услуги для инвалидов?
- 31.Какую роль сыграл Федеральный закон Российской Федерации № 122-ФЗ от 22 августа 2004 года в перераспределении полномочий в разработке законодательных основ стандартов на социальные услуги (федеральный и региональный уровни)?
- 32.Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?
- 33.Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
- 34.В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?
- 35.Какие существуют критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом?
- 36.Какова роль субъектов Российской Федерации в формировании и развитии современной системы стандартов на социальные услуги?

Контрольные задания и ответы на контрольные вопросы оцениваются преподавателем по критериям:

- «зачтено» - правильный ответ на контрольный вопрос или контрольное задание: соответствует положениям науки, фактам, содержит базовые знания и/или проявляет базовые умения по дисциплине;

- «не зачтено» - неправильный ответ на контрольное задание или вопрос: ответ и результат задания не раскрывает базовые положения дисциплины, содержит грубые фактические ошибки.

### **Оценивание ответов студента**

**"Отлично"** выставляется студенту, который демонстрирует при ответе всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой. Свободно ориентируется в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой, а так же показывает усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины и их значений для приобретаемой профессии, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

**"Хорошо"** выставляется студенту, который демонстрирует при ответе хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе. Показывает систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

**"Удовлетворительно"** выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, справляющимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**"Неудовлетворительно"** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данной дисциплине и определёнными предметными умениями.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Список основной литературы:**

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

2. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496098>

3. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493358>

### **Дополнительная литература и нормативные правовые акты**

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебник для бакалавров. – М.: «Дашков и К», 2013 – 184 с. <http://www.lib.uni-yar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf>
2. Григорьев С.И., Гусякова Л.Г., Лига М.Б. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни. М., 2009. [http://нэб.рф/catalog/010003\\_000061\\_86892d5622cce8615abf4f808fa7bac4](http://нэб.рф/catalog/010003_000061_86892d5622cce8615abf4f808fa7bac4)
3. Субетто А.И. Социальная Ноосферная квалиметрия в системе неклассической социологии. Академия Тринитаризма, 2006. [http://www.allbeton.ru/upload/mediawiki/b08/mify-liberalizma-i-sudba-rossii-globalnyy-imperializm.-noosferno\\_sotsialisticheskaya-alternativa.-razum-i-anti\\_razum-subetto.pdf](http://www.allbeton.ru/upload/mediawiki/b08/mify-liberalizma-i-sudba-rossii-globalnyy-imperializm.-noosferno_sotsialisticheskaya-alternativa.-razum-i-anti_razum-subetto.pdf)
4. Федюкин В.Н. Основы квалиметрии. М.: Флинт, 2004. <http://ozon-st.cdn.ngenix.net/multimedia/1019167865.pdf>
5. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Качество социальных услуг. Общие положения. Издание официальное. Госстандарт России. М., 2004».
6. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Основные виды социальных услуг». Изд. официальное. Госстандарт Росси. М., 2004.
7. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Термины и определения». Издание официальное. М., 2006.
8. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Классификация учреждений социального обслуживания». Издание официальное. М., 2006.
9. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Контроль качества социальных услуг». Основные положения. Издание официальное. М., 2006.
10. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 52882-2007. Социальное обслуживание населения. «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания» (Социальное обслуживание. – 2009, №2).
11. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 52883-2007. Социальное обслуживание. «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания». Издание официальное. М., 2008 (Социальное обслуживание. – 2009, № 2.)

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

*(Электронные библиотеки, профессиональные базы данных, информационные справочные системы и т.п.)*

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: <http://biblio-online.ru/>. Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление

Независимый институт социальной политики - [www.socpol.ru](http://www.socpol.ru)

Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ - [www.rosmintrud.ru](http://www.rosmintrud.ru)

Сайт Департамента Смоленской области по социальному развитию - [www.socrazvitie67.ru](http://www.socrazvitie67.ru)

Журнал исследований социальной политики - [jsps.ru](http://jsps.ru)

Менеджмент: новости, лекции, статьи, литература - [infomanagement.ru](http://infomanagement.ru)  
[managment.aaanet.ru](http://managment.aaanet.ru)

[cfin.ru](http://cfin.ru)

[hrm.ru](http://hrm.ru)

[ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru)

[aup.ru](http://aup.ru)

[socpol.ru](http://socpol.ru)

[socpolicy.ru](http://socpolicy.ru)

[ssopir.ru](http://ssopir.ru)

[socialwork-archive.org](http://socialwork-archive.org)

socialwork.ru  
socfaqtor.wordpress.com  
swip-online.net  
socialworktoday.com  
socialworker.com  
socialworkchat.org

### **8. Перечень информационных технологий**

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016),  
Лицензия66920993от 24.05.2016, до 31.05.2018

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016),  
Лицензия66975477 от 03.06.2016, до 30.06.2018

Kaspersky Endpoint Security длябизнеса – Стандартный, Лицензия1FB6151216081242,  
ежегодное обновление

### **9. Материально-техническая база**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт., переносной настенный экран – 1 шт., мультимедиапроекторTOSHIBA – 1 шт., ноутбук Lenovo – 1 шт., колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы (библиотека СмолГУ): читальный зал библиотеки: учебная мебель (100 посадочных мест), компьютеры – 2 шт.; отдел электронных ресурсов библиотеки: учебная мебель (15 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (12 компьютеров).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0  
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич  
Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022