

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 15:51:39
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Современные методы и технологии в изучении социальных проблем
общества»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.26 Социальная квалиметрия

39.03.01.- Социология

очная

Год набора - 2023

Санкт-Петербург, 2022

Автор(ы)–составитель(и):

канд.социол.наук., доцент кафедры социальных технологий Ляшко С.В..

Заведующий кафедрой социальных технологий: доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

РПД Б1.О.26 Социальная квалиметрия одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.
В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	12
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	19
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	21
7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	22
7.4. Интернет-ресурсы.....	22
7.5. Иные источники.....	23
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина Б1.О.26 «Социальная квалиметрия» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом индикаторов достижения результатов освоения образовательной программы:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Способен проводить измерения и работать с базами данных в различных социальных сферах	ПКс-1.2.	Способен выполнять социологические исследования с использованием различных баз данных при изучении социальных явлений и процессов

1.1. В результате освоения дисциплины Б1.В.08 «Социологический анализ институтов гражданского общества» у магистрантов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
<p>На основании Форсайт-сессии, проведенной представителями Центра социологических исследований РАНХиГС, Международного центра современной социологической теории МВШСЭН, 04.июня 2019г.</p> <p>ПЗ/Организация работы по сбору данных социологического исследования</p> <p>ПД/ Подготовка сбора социологических данных</p> <p>ПД/Сбор данных из первичных и вторичных источников</p> <p>ПД/Контроль собранных данных для последующей первичной обработки</p>	ПКс-1.2.	<p>На уровне знаний: основных понятий и сущности социальной квалиметрии; квалиметрического подхода к решению профессиональных задач</p> <p>умений применять квалиметрический подход к решению профессиональных задач с использованием различных баз данных</p> <p>навыков навыками оценки социальных процессов и явлений в процессе интерпретации данных из вторичных источников</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часа, 54 астр. часа

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) очная формы обучения	Трудоемкость (в астр. часах) очная формы обучения
Общая трудоемкость	72	54
Контактная работа с преподавателем	36	27
Лекции	16	12
Практические занятия	20	15
Консультации		
Самостоятельная работа	36	27
Формы текущего контроля	Устное опрос, тестирование, доклады	
Форма промежуточной аттестации	Зачет	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина изучается в 6 семестре 3 курса. Дисциплина Б1.О.26 «Социальная квалиметрия» относится к обязательной части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки 39.03.01 – «Социология».

Изучение дисциплины логически, содержательно и методически взаимосвязано с такими предшествующими дисциплинами:

Б1.О.19 – Высшая математика

Б1.О.06 Экономическая теория

С последующими дисциплинами:

Б1.О.10 – Методы прикладной статистики для социологов

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziiu-de.raopera.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.				СР О	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л/	ЛР/	ПЗ/ КСР		

			ДОТ	ДОТ	ДОТ			аттестации**
Тема 1	Квалиметрия как наука	12	2		2	-	8	УО/Д
Тема 2	Сущность и специфика социальной квалиметрии	12	2	-	2	-	8	УО/Д
Тема 3	Современные подходы к квалиметрической оценке качества процес и результата с	12	2	-	4	-	6	УО/Д/Т
Тема 4	Стандарты качества социальных услуг	12	2		4		6	УО/Д
Тема 5	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	12	4		4		4	УО/Д
Тема 6	Квалиметрический подход к оценке персонала	12	4		4		4	УО/Д
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего (акад. час/астр.час):		72/54	16/12		20/15		36/27	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (УО), тестирование (Т), доклад (Док)), практическое задания (ПЗ).

** - формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой (Зач с оценкой).

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения.**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziiu-de.ganera.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Квалиметрия как наука. (Лекция-презентация) Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством. Методология научной квалиметрии. Синтетическая квалиметрия как новая научная

парадигма. Принципы синтетической квалиметрии. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.

Тема 2. Сущность и специфика социальной квалиметрии. (Практическое занятие в форме обсуждения докладов). Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалиметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс счастья Показатели качества жизни по Российской Федерации и Северо-Западному региону.

Тема 3 Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг. (Лекция-презентация). Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная система контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги.

Тема 4 Стандарты качества социальных услуг. Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации. Стандарты: ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 52143-2003 Контроль качества социальных услуг. Система стандартизации России, Система международных стандартов.

Тема 5. Технологии проведения оценки качества социальных услуг. (Лекция-презентация). Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям. Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Подготовка отчета о результатах оценки.

Тема 6. Квалиметрический подход к оценке персонала

Современный методический подход к оценке сложности труда специалистов различных функциональных категорий. Особенностью применения квалиметрической оценки труда. Квалиметрическая оценка компетенций персонала. Систематическая оценка персонала и аттестация персонала. Формализованно-рейтинговая система аттестации. Самооценка в оценке персонала.

Основные методы оценки персонала.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.26 «Социальная квалиметрия» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема занятия		Методы текущего контроля успеваемости	
Тема 1.	Квалиметрия как наука	Устный опрос,	демонстрирующий

		понимание сущности и содержания квалиметрии как науки о количественной оценке качества
Тема 2.	Сущность и специфика социальной квалиметрии	Устный опрос о сущности и специфике социальной информатики как науки, изучающий оценку качества социальных объектов
Тема 3.	Современные подходы к квалиметрической оценке качества процесса и результата социальных услуг	Устный опрос, демонстрирующий знание механизмов квалиметрической оценки; обсуждение вопросов оценки социальных услуг.
Тема 4.	Стандарты качества социальных услуг	Устный опрос о сущности и особенностях стандартизации; обсуждение вопросов о специфике стандартов социального обслуживания, образования и т.д.
Тема 5.	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	Устный опрос о сущности и содержании технологий осуществления оценки качества социальных услуг. Практическое задание, демонстрирующее понимание алгоритма осуществления оценки качества социальных услуг
Тема 6.	Квалиметрический подход к оценке персонала	Устный опрос о сущности квалиметрического подхода к оценке персонала, обсуждение вопросов о методах и приемах квалиметрической оценки персонала.

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для дистанционного обучения

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- выступление с докладами;
- участие в обсуждении докладов;
- выполнение теста;
- выполнения кейс-стади.

Критерии оценивания опроса:

- содержание и формулировки ответов на вопросы;
- обоснованность и аргументированность ответов;
- полнота и адекватность ответов;
- использование и представление статистических данных (при необходимости).

Критерии оценивания тестирования:

- правильность ответов на вопросы теста.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Критерии оценивания участия в обсуждении докладов:

- умение формулировать вопрос по теме доклада;
- наличие дополнений к докладу;
- наличие собственной обоснованной позиции.

Темы докладов и выступлений могут быть инициированы обучающимися. Доклады могут быть заменены авторскими статьями.

Оценка знаний, умений, навыков – вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам прохождения тестирования.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждаются на заседании кафедры.

Типовые вопросы для устного опроса на лекциях и семинарах (Темы 1-6)

1. Каковы роль и место квалиметрии в системе научного знания?
2. Дайте характеристику предмета квалиметрии.
3. Сформулируйте основные задачи квалиметрии.
4. Определите соотношение квалиметрии и теории управления качеством.
5. В чем сущность методологии научной квалиметрии?
6. Охарактеризуйте синтетическую квалиметрию.
7. В чем сущность оценки объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии.
8. Каковы основные методы квалиметрии?
9. Как осуществить оценку эффективности методов квалиметрии?
10. Какова роль социальной квалиметрии в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов?
11. Охарактеризуйте основные понятия социальной квалиметрии.
12. Что такое «качество жизни населения».
13. Какова система индикаторов качества жизни населения?
14. Охарактеризуйте качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения?
15. В чем сущность государственной системы контроля качества социального обслуживания?
16. Охарактеризуйте интергративный характер качества услуги.
17. Каковы основные показатели качества услуги?
18. В чем сущность процессов стандартизации?
19. В чем цель стандартизации?
20. В чем сущность основных принципов стандартизации?
21. Охарактеризуйте услугу как объект стандартизации.
22. Каковы методы стандартизации?
23. Охарактеризуйте систему стандартизации России и система международных стандартов.
24. Каковы методы планирования оценки качества услуг?
25. Каковы основные принципы выбора методов оценки качества услуг?
26. В чем сущность мониторинга качества социальных услуг и его организация.
27. Охарактеризуйте методы и этапы организации работы экспертов.
28. В чем сущность особенностей подготовки отчета о результатах оценки?

Типовые тестовые задания (тема 3)

Выберите правильный вариант ответа:

1. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
- б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги
- в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
- г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

2. В структуру квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология
- д) нет правильного ответа

3. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

- а) общая квалиметрия
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрии

4. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- а) экономический
- б) технико – экономический
- в) технический
- г) общенаучный
- д) систематический

5. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:

- а) деятельностный аспект и алгоритмический
- б) алгоритмический и логический
- в) деятельностный, алгоритмический и логический
- г) нет правильного ответа

6. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
- ж) нет правильного ответа

7. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона

- д) Г. Форда
- е) Ф. Херцберга
- ж) Э. Мейо
- и) А. Маслоу
- к) А. Фейгенбаума
- л) нет правильного ответа

8. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум
- б) Э. Деминг
- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

9. Особенности социальной услуги:

- а) неосвязаемость
- б) сохраняемость услуги
- в) неотделимость от источника услуги
- г) несохраняемость услуги
- д) непостоянство качества социальной услуги
- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

10 Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)
- г) высокая приоритетность социальной услуги
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом
- е) на первом месте стоит социальная эффективность
- ж) нет правильного ответа

Примерные темы докладов (темы 1-6)

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Основные понятия квалиметрии.
4. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством.
5. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
6. Основные понятия социальной квалиметрии.
7. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
8. Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения.
9. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
10. Интергративный характер качества услуги.
11. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
12. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
13. Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации.
14. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации.
15. Услуга как объект стандартизации.

16. Система стандартизации России и система международных стандартов.
17. Методы планирования оценки качества услуг.
18. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью.
19. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью.

5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и практическим заданиям (кейсам)

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.2.	Выполняет социологические исследования с использованием различных баз данных при изучении социальных явлений и процессов	Знания основ методологии социологических исследований; квалиметрического подхода к решению профессиональных задач; в том числе в интерпретации данных из вторичных источников способен квалифицированно провести анализ социологических данных и обобщить результаты анализа

5.3. Показатели и критерии оценивания текущих и промежуточных форм контроля

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (15 мин.); • характер источников (более трех источников); 	Каждый критерий оценки доклада оценивается в максимум 6 баллов за доклад. Допускается не более одного доклада в семестр, десяти докладов в год (всего до 10

	<ul style="list-style-type: none"> • подача материала (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом). 	баллов)
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 2 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 1 балл</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос:</p> <p>Правильный ответ – 0,5 балл;</p> <p>Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Зачет	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов. Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения практического задания.	1-5 баллов за ответ, подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы, 6-10 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, 10-30 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа, выполнение задания.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету:

При ответе на указанные вопросы:

необходимо изложить теоретические основы по данной теме (дать ключевые определения, назвать основоположников, основные первоисточники в литературе, проследить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии), продемонстрировать знание специальной литературы по данной теме; раскрыть сущности проблемы; - рассмотреть различные точки зрения по вопросу; выделить проблемные области; сформулировать собственную точку зрения; аргументировать свой ответ и привести примеры, пользуясь литературным языком, с использованием современных научных терминов.

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Основные понятия квалиметрии.
4. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная.
5. Методы квалиметрии.
6. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
7. Оценка эффективности методов квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.

10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
18. Сущность и цель процессов стандартизации.
19. Принципы стандартизации.
20. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации.
21. Методы стандартизации.
22. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации.
23. Социальное обслуживание населения.
24. Контроль качества социальных услуг.
25. Система стандартизации России и система международных стандартов.
26. Методы планирования оценки качества услуг.
27. Психологические методы оценки качества социальных услуг.
28. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
29. Организация мониторинга качества социальных.
30. Отчет о результатах оценки.

Примерные практические занятия

1. Изучите 3-4 ГОСТа, определяющих социальные услуги в РФ. Опишите структуру ГОСТов. Определите показатели качества, по каждому из изученных ГОСТов. Опишите их.
2. Изучите роль мотивационных, личностных и деловых характеристик в деятельности специалиста-социолога. Подготовьте профиль должности специалиста-социолога с учетом профессиональных компетенций, мотивационных, личностных и деловых характеристик, требующихся в деятельности специалиста.
3. Одним из ведущих показателей качества работы организаций социального обслуживания населения является открытость и доступность информации об организации, которые включают в себя полноту, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте. Проанализируйте не менее пяти официальных сайтов учреждений социальной защиты населения, подведомственных Администрациям районов Санкт-Петербурга. С перечнем учреждений ознакомьтесь на сайте – <http://gov.spb.ru/gov/terr/>

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г.

№306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Ведущий преподаватель дисциплины разрабатывает схему расчета рейтинговых баллов по дисциплине. Схема расчетов формируется в соответствии с учебным планом, утверждается руководителем образовательного направления и доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию о видах учебной работы, видах текущего контроля, виде промежуточной аттестации по дисциплине, а также иную информацию, влияющую на начисление баллов обучающимся.

Усвоение студентом всего объема дисциплины максимально оценивается в 100 баллов.

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

51 - 100 баллов	«зачтено»
0 - 50 баллов	«не зачтено»

**Схема расчета рейтинговых баллов по дисциплине Социальная квалиметрия
по направлению Социология**

Недели	Виды учебных занятий (лекции/семинары)	Посещение учебных занятий	Письменные работы			Устные выступления		Компенсирующие задания (сверх расчетных 100 баллов)	Промежуточная аттестация	Итого (максимально-расчетное количество баллов)
			Контрольные	Реферат/Курсов. работа	Тестирование	Устный опрос	Доклад (с презентацией / без презентации)			
Кол-во баллов за 1 вид мероприятия										
1	Лекция 1	2				1				
2										
3	Семинар 1	2				2	6/3	2		
4	Лекция 2	2				1				Σ за 4 недели = 18
5										
6	Семинар 2	2				2	6/3	2		
7	Лекция 3	2				1				
8					10					Σ за 8 недель = 41
9	Семинар 3	2				2	6/3	2		
	Текущий контроль 1*	12								
10	Лекция 4	2				1				
		14								Σ за 14 недель = 56
13	Семинар 4	2				2	6/3	2		
14	Семинар 5	2				2	6/3	2		
										Σ за 16 недель = 70

	Текущий** контроль 2							10		51
Всего за семестр (баллов)		18			10	12	30		30	100

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату. После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации. Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по

расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования

преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации по составлению доклада:

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций. Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Методические рекомендации по подготовке выступления и презентации:

Выступление – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель выступления;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины выступления, а также тематические разделы содержания выступления;
- намечаются методы решения представленной в выступлении проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание:

- последовательно раскрываются тематические разделы выступления.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст выступления должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более пяти–семи минут.

Методические рекомендации по написанию теста:

Тестирование представляет собой выполнение тестового задания (теста), состоящего из 50 вопросов и вариантов ответов на них. Вопросы предусматривают один правильный вариант ответа. Время прохождения теста 30 минут. Напротив вопроса, обучающийся ставит отметку, выбирая «а» или «б» и т.д...

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»

7.1. Основная литература

Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием : учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов : Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/100164.html>

Квалиметрия: методы количественного оценивания качества различных объектов (курс лекций и практических занятий) : учебное пособие. / Г. В. Астратова, Л. В. Латыпова, В. А. Шапошников [и др.]; под редакцией Г. В. Астратовой. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2014. — 161 с.

Қаржаубаев, К. Е. Квалиметрия и статистические методы управление качеством : учебное пособие / К. Е. Қаржаубаев. — Алматы : Нур-Принт, 2015. — 300 с. — ISBN 978-601-278-616-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/69111.html>

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник для бакалавров / Л. В. Топчий, И. С. Романьчев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 182 с. — ISBN 978-5-394-03437-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/85273.html>

Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87198.html>

7.2. Дополнительная литература

Афонин, Ю. А. Социальный менеджмент: учебник / Ю. А. Афонин, А. П. Жабин, А. С. Панкратов. — М. : Изд-во МГУ, 2004. — 320 с.

Огвоздин, В. Ю. Управление качеством : основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дело и Сервис, 2009. - 297 с.

Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - Москва : Советский спорт, 2008. - 245 с.

Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований. 2007, 234 с.

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учебно-методическое пособие для обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа / Министерство образования и науки Российской Федерации, Бурятский государственный университет ; [составитель Н. С. Антонова]. - Москва : Изд-во Бурятского государственного университета, 2017. - 47 с.

Сырвачева, И. С. Квалиметрия педагогических технологий в области физической культуры : монография / И. С. Сырвачева, В. А. Сырвачев, С. Н. Зуев. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0806-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/82666.html>

Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения / Е.Н. Тимошина // Социальная политика и социология. - 2011. - N. 2. - С. 63-77.

Топчий Л. В. К вопросу о разработке и внедрении в социальное образование учебного курса "Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг" // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - N. 2. - С. 87-92.

Федюкин, В.К. Квалиметрия : [Текст] : учебное пособие / В.К. Федюкин ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. инженерно-экономический ун-т". - Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2009. – 364 с.

Флеминг, Джон. Управление качеством услуг : Метод Human Sigma / Джон Флеминг, Джим Асплунд ; пер. с англ. [А. Мороз]. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.

Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2002. - 380 с.

Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов "Стандартизация, сертификация и метрология" / В. Н. Фомин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Ось-89, 2008. - 383 с.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г.

7.4. Интернет-ресурсы

<http://socis.isras.ru/> - журнал "Социологические исследования"

<http://www.isras.ru/> - Институт социологии РАН

<http://lib.socio.msu.ru> - Электронная библиотека социологического факультета МГУ.

www.fom.ru – Фонд «Общественное мнение»

www.wciom.ru – Всероссийский центр изучения общественного мнения

www.levada.ru – Аналитический центр Юрия Левады «Левада-центр»

www.romir.ru – Исследовательский холдинг Romir

www.zircon.ru – Исследовательская группа «Циркон»

www.levada.ru – Аналитический центр Юрия Левады «Левада-центр»

www.iisr.ru – Международный Институт Стратегических Исследований
“Vector”

www.socium.info – Центр социологических и маркетинговых исследований
«SOCIUM»

Внутренние ЭБС

1. Гарант: <http://www.garant.ru/iver.htm>
2. Консультант Плюс: \NYX\PUBLIC\CONSULTAN
3. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
4. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
5. Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
6. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью». Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

Внешние ЭБС

7. Научная электронная библиотека. Полнотекстовые электронные версии статей доступны пользователям на основе Лицензионного соглашения (<http://www.elibrary.ru/agreement.asp>)
8. Университетская информационная система Россия
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <http://uisrussia.msu.ru> http://uisrussia.msu.ru/docs/ips/n/access_levels.htm.

Ссылки на материалы электронно-библиотечных систем

1. www.sotsium.ru – Полнотекстовая библиотека литературы
2. <http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент.
3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»
4. <http://shool-collection.edu.ru/> - Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов».
5. <http://www.levada.ru/> - Левада-Центр. Аналитический центр Ю. Левады
6. <http://www.wciom.ru/> - Всероссийский центр изучения общественного мнения <http://fom.ru/> - Фонд Общественное Мнение:
7. <http://www.opinio.msu.ru/> - Центр социологических исследований МГУ
8. http://www.isras.rssi.ru/R_Socis.htm - Журнал «Социологические исследования».

7.5. Иные источники

1. Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
2. Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
3. Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
4. Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
5. Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
7. **Англоязычные ресурсы EBSCO Publishing**- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно–популярных журналов.

8. Emerald-крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов)

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы)

Информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека Полнотекстовые электронные версии статей доступны пользователям на основе Лицензионного соглашения (<http://www.elibrary.ru/agreement.asp>)
2. Университетская информационная система Россия
3. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <http://uisrussia.msu.ru> http://uisrussia.msu.ru/docs/ips/n/access_levels.htm.
4. <http://www.kultura@mkrf.ru> – Министерство культуры РФ

Таблица 8

№ п/п	Наименование
1	Специализированные залы для проведения лекций:
2	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов
4	Прочее