

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Кафедра-разработчик

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка качества социальных услуг

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) образовательной программы

«Реабилитолог в социальной сфере»

Квалификация Бакалавр

Красноярск 2016

Рабочая программа дисциплины «Оценка качества социальных услуг»
составлена к.п.н., доцентом кафедры социальной педагогики и социальной
работы Л.И. Ачекуловой

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании выпускающей
кафедры социальной педагогики и социальной работы
протокол № 9, 13 мая 2019 г.

Заведующий кафедрой

доктор пед. наук, профессор



Т.В. Фуряева

Одобрено НМСС(Н)
Института социально-гуманитарных технологий
протокол № 9, 14 мая 2019 г.

Председатель



Е.А. Кунстман

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Рабочая программа по дисциплине «Оценка качества социальных услуг» отвечает требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. №76 и профессионального стандарта «Реабилитолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. № 681- н.

Дисциплина «Оценка качества социальных услуг» включена в список дисциплин части Б1.ВД Дисциплины, модули по выбору 8 (ДВ.8), 6 семестр (3 курс) учебного плана по очной форме обучения.

2. Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов общего объема времени, в том числе 30,33 часа на контактную работу с преподавателем и 42 часа на самостоятельную работу обучающихся. Итоговая аттестация-экзамен.

3. **Цель освоения дисциплины:** содействие становлению профессионально-профильных компетенций студентов на основе овладения содержанием дисциплины; ознакомить студентов с основами, принципами и технологиями мониторинга и оценки результатов социальной работы.

Планируемые результаты обучения

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результатов обучения (компетенция)
Формирование умений диагностики трудной жизненной ситуации	Знать: причины, характер трудной жизненной ситуации (ТЖС), формы, виды социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимые для вывода получателя услуг из ТЖС, правила постановки социального диагноза. Уметь: -поставить социальный диагноз; - рекомендовать способы выхода из ТЖС, составлять программу профилактических мероприятий для предупреждения негативного развития ТЖС. Владеть: технологией оказания помощи человеку в ТЖС	ПК-1. Способен к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера

<p>Развитие умений прогнозировать развитие ТЖС, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение ТЖС получателя услуг</p>	<p>Знать: законодательство в сфере социального обслуживания и предоставления мер социальной поддержки различным категориям получателей услуг; - важнейшие факторы риска негативного развития ТЖС; - особенности организации помощи получателю услуг в ТЖС в зависимости от социального диагноза.</p> <p>Уметь: - формулировать задачи, подбирать соответствующие технологии, формы и виды социального обслуживания, меры социальной поддержки, средства и методы в процессе помощи получателю услуг в различных ТЖС.</p> <p>Владеть: современными технологиями предоставления социальных услуг их получателям; - умениями составлять программу профилактических мероприятий для предупреждения негативного развития ТЖС</p>	<p>ПК-7. Способен прогнозировать развитие ТЖС, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение ТЖС получателя услуг</p>
---	--	---

5. В процессе обучения дисциплине будут использоваться разнообразные виды деятельности обучающихся, организационные формы и методы обучения: практические занятия, самостоятельная работа, рейтинговая технология, индивидуальная, фронтальная, групповая формы организации учебной деятельности обучающихся, их сочетание и др.

6. Перечень образовательных технологий: современное традиционное обучение, педагогика сотрудничества, проблемное обучение, информационно-коммуникационные технологии.

1. Организационно-методические документы
1. 1. Технологическая карта освоения дисциплины «Оценка качества социальных услуг»

по заочной форме обучения (общая трудоемкость дисциплины 3 з.е.)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контакт.	Лекций	Лаб.	Практич.	КРЭ	Сам. работы	КРЭ	Контроль
Раздел №1. Исторический аспект понятий «качество», «оценка качества», «стандарт», «стандартизация», «мониторинг», «результативность». Социальная квалиметрия	8	4	2		2		4		
Раздел № 2. Законодательство в области оценки качества и стандартизации в социальной работе (международное, федеральное, региональное)	10	4	2		2		6		
Раздел 3. Мониторинг и оценка качества результатов социальной работы. Технологии мониторинга	26	10	4		6		16		
Раздел 4. Управление качеством предоставления социальных услуг их получателям через мониторинг и оценку результатов социальной работы	28,33	12,33	4		8		16	0,33	
ИТОГО	108	30,33	12		18		42	0,33	35,67

Образовательная деятельность по образовательной программе проводится:

1) в форме контактной работы.

Контактные часы = Аудиторные часы + КРЗ + КРЭ

Аудиторные часы = Лекции + Лабораторные + Практические.

КРЗ – контактная работа на зачете.

КРЭ – контактная работа на экзамене.

2) в форме самостоятельной работы обучающихся – работы обучающихся без непосредственного контакта с преподавателем;

3) в иных формах, определяемых рабочей программой дисциплины.

Контроль – часы на подготовку к экзамену по очной форме обучения. **ИТОГО часов = контактные часы + самостоятельная работа + контроль**

1.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины

Рабочая программа включает содержание дисциплины, распределенное по четырем разделам.

Раздел №1. Исторический аспект понятий «качество», «оценка качества», «стандарт», «стандартизация», «мониторинг», «результативность». Социальная квалиметрия.

Понятия качества, оценки качества, стандарта, стандартизации, мониторинга. Социальная квалиметрия как наука. Понятийный аппарат социальной квалиметрии. Задачи социальной квалиметрии.

Раздел № 2. Законодательство в области оценки качества и стандартизации в социальной работе (международное, федеральное, региональное).

Законодательство: международные, федеральные, региональные нормативные акты в области оценки качества и стандартизации в социальной работе. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп. вступ. в силу с 12.05.2019). ГОСТы. Стандарт, стандартизация. Стандарты в системе социального обслуживания. Социальная услуга. Виды социальных услуг.

Раздел 3. Мониторинг и оценка качества результатов социальной работы. Технологии мониторинга.

«Мониторинг», «измерение», «оценка». Количественная оценка, комплексная оценка качества. Качество и свойство социальной услуги. Методы оценки качества. Эффективность, результативность социальной услуги. Качество содержания, условий и результатов предоставления социальной услуги. Количественные и качественные характеристики социальной услуги. Мониторинг, технологии мониторинга.

Раздел 4. Управление качеством предоставления социальных услуг их получателям через мониторинг и оценку результатов социальной работы.

Система качества учреждения. Управление качеством деятельности социальной службы. Планирование качества, подтверждение качества, управление качеством через мониторинг и оценку результатов социальной работы. Высококачественная социальная услуга. Алгоритм оценки качества социальной услуги. Независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг их получателям (НОК). Нормативная база НОК. Цели, задачи, алгоритм НОК. Показатели и критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания их получателям.

1.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины (методические материалы)

Рекомендации по работе на лекциях

В понятие лекции вкладывается два смысла: лекция как вид учебных занятий, в ходе которых в устной форме преподавателем излагается предмет, и лекция как способ подачи учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения. В данном случае мы рассматриваем лекцию как вид учебных занятий.

Как правило, лекция содержит какой-либо объем научной информации, имеет определенную структуру (вводную часть, основное содержание, обобщение, промежуточные и итоговые выводы и др.), отражает соответствующую идею, логику раскрытия сущности рассматриваемых явлений.

По своему характеру и значимости сообщаемая на лекции информация может быть отнесена к основному материалу и к дополнительным сведениям. Целевое назначение последних – помогать слушателям в осмыслении содержания лекции, усиливать доказательность изучаемых закономерностей, раскрывать историю и этапы науки, общественной жизни, взглядов, теорий и пр. К таким сведениям относятся исторические справки, табличные и другие данные, примеры проявления или использования психолого-педагогических закономерностей в учебно-воспитательном процессе и пр.

Учебные дисциплины отличаются предметом и методами исследования, характером учебного материала, излагаемого на лекциях.

Отличаются лекции по манере чтения. Одни лекторы объяснение ведут размеренно, спокойно, не повышая голоса, другие – темпераментно, живо. У отдельных преподавателей речь строгая, лаконичная, у иных она образная, поэтому требуется определенное время, привыкнуть к этому и понимать объяснение.

Все это необходимо иметь в виду, так как манера чтения влияет на восприятие лекций их конспектирование.

Посещение студентами лекционных занятий – дело крайне необходимое, поскольку лекции вводят в науку, они дают первое знакомство с научно-теоретическими положениями данной отрасли науки и, что особенно важно и что очень сложно осуществить студенту самостоятельно, знакомят с методологией науки. Лекции предназначены для того, чтобы закладывать основы научных знаний, определять направление, основное содержание и характер всех видов учебных занятий, а также (и главным образом) самостоятельной работы студентов.

Систематическое посещение лекций, активная мыслительная работа в ходе объяснения преподавателем учебного материала позволяет не только понимать изучаемую науку, но и успешно справляться с учебными заданиями на занятиях других видов (практических, лабораторных и т.д.), самостоятельно овладевать знаниями во внеучебное время.

Рассмотрим некоторые рекомендации, как работать на лекции.

Слушать лекции надо сосредоточено, не отвлекаясь на разговоры и не

занимаясь посторонними делами. Механическое записывание отдельных фраз без их осмысления не оставляет следа ни в памяти, ни в сознании.

В ходе лекции полезно внимательно следить за рассуждениями лектора, выполняя предлагаемые им мыслительные операции и стараясь дать ответы на поставленные вопросы, надо, как говорят, слушать активно.

При этом следует вырабатывать у себя критическое отношение к существующим научным положениям, не принимать всё сказанное на веру, пытаться самостоятельно проникнуть в сущность изучаемого и стремиться обнаружить имеющиеся порой несоответствия между тем, что наблюдается, и тем, что об этом говорит теория.

Особое внимание надо обращать на указания и комментарии лектора при использовании им наглядных пособий (плакатов, схем, графиков и др.), следить за тем, что преподаватель показывает, не конспектируя в это время. Порой ход кривой графика или элемент схемы, диаграмма дает важную информацию, которую лектор анализирует. Одновременное восприятие визуально и на слух способствует лучшему усвоению.

Опытные преподаватели при чтении лекций удачно проводят анализ явлений, событий, делают обобщения, умело оперируют фактическим материалом при доказательстве или опровержении каких-либо положений.

Надо внимательно прислушиваться и присматриваться к тому, как все это делает лектор, какие средства использует для того, чтобы достичь убедительности и доказательности в рассуждениях. Это помогает выработать умение анализа и синтеза, способности к четкому и ясному изложению мыслей, логичному и аргументированному доказательству высказываний и положений.

Конспект лекций не должен представлять собой стенографическую запись её содержания. Необходимо прослушать, продумать, а затем записать высказанную лектором мысль. Дословно записывать лекцию нецелесообразно, так как в этом случае не хватает времени на обдумывание. Следует схватывать общий смысл каждого этапа или периода лекции и сжато излагать его в конспекте.

При конспектировании лекций по общественным и гуманитарным наукам важно правильно выбрать момент записи; тот момент, когда чувствуется, что преподаватель должен переходить к новому вопросу или разделу. В процессе этого перехода лектор обычно пользуется некоторыми связующими словами, фразами или дополнительными комментариями к прочитанному, и запись может быть сделана без ущерба для дальнейшего понимания лекции.

В конспект следует заносить записи, зарисовки, выполненные преподавателем на доске, особенно если он показывает постепенное, последовательное развитие какого-то процесса, явления и т.п.

Надо стремиться записывать возникающие при слушании лекции мысли, вопросы, соображения, которые затем могут послужить предметом дальнейших рассуждений, а иногда и началом поисково-исследовательской работы. Для сокращения времени таких записей рекомендуется выбрать свою

систему условий обозначений (восклицательный знак, знак вопроса, плюс, галочка и др.), которые следует проставлять на полях конспекта в тех местах, где возник вопрос или появились какие-то соображения. Это помогает при проработке конспекта возвращаться к возникающим на лекции мыслям или сомнениям.

Если преподаватель при чтении лекции строго придерживается учебника или какого-то пособия, есть смысл содержания лекции не записывать, но записывать отдельные резюмирующие выводы или факты, которые не содержатся в учебной литературе. Опытные лекторы, как правило, громкостью, темпом речи, интонацией выделяют в лекции главные мысли и иллюстрированный материал, который достаточно прослушать только для справки. Поэтому надо внимательно вслушиваться в речь преподавателя и сообразно этому вести записи в конспекте.

Многие преподаватели, начиная чтение курса, дают рекомендации относительно того, как конспектировать их лекции. Полезно следовать эти советам, поскольку рекомендации чаще всего, отражают специфику курса и учитывают манеру чтения лекций.

Качество конспекта в значительной мере зависит от индивидуальных особенностей восприятия и памяти студента. Один в состоянии, слушать лекцию, делать краткие записи её содержания или выводов своими словами. Другим это не удастся. Им необходимо более строго и последовательно следить за мыслью лектора, воспроизводя не только содержание, но и структуру лекции, записывая при этом хотя бы отдельными словами основные доказательства, приводя наиболее важные факты и т.п.

Для ускорения процесса конспектирования рекомендуется, исходя из своих индивидуальных способностей, выбрать систему выполнения записи на лекциях, используя удобные для себя условные обозначения отдельных терминов, наиболее распространенных слов и понятий.

Для конспектов лекций целесообразно выделить отдельную общую тетрадь, в которой на каждой странице желательно оставлять поля примерно $\frac{1}{4}$ часть её ширины. Эти поля можно использовать для записи вопросов, замечаний, возникающих в процесс слушания лекции, а также для вынесения дополнений к отдельным разделам конспекта в ходе проработке учебной и дополнительной литературы.

Надо понимать, что конспект лекций – это только вспомогательный материал для самостоятельной работы. Он не может заменить учебник, учебное пособие или другую литературу. Вместе с тем, хорошо законспектированная лекция помогает лучше разобраться в материале и облегчить его проработку.

Отдельные студенты считают, что лекции можно слушать, не готовясь к ним. Да, слушать можно, но польза от этого не велика. В подавляющем большинстве случаев каждая последующая лекция опирается на ранее изложенные положения, выводы, закономерности, и предполагается, что аудитория все это усвоила. Незнание предыдущего материала очень часто является причиной плохого понимания излагаемого на лекции. По этой

причине крайне необходимо готовиться к каждой лекции, прорабатывать конспект и рекомендованную литературу по прошлому материалу. Считается, что наиболее полезно прорабатывать лекцию в день её прослушивания, пока свежи впечатления и многое из услышанного, легко восстановится в памяти.

Рекомендации по работе на практических занятиях

Практические занятия - это форма коллективной и самостоятельной работы обучающихся, связанная с самостоятельным изучением и проработкой литературных источников. Обычно они проводятся в виде беседы или дискуссии, в процессе которых анализируются и углубляются основные положения ранее изученной темы, конкретизируются и обобщаются знания, закрепляются умения.

Практические занятия играют большую роль в развитии обучающихся. Данная форма способствует формированию навыков самообразования у обучающихся, умений работать с книгой, выступать с самостоятельным сообщением, обсуждать поставленные вопросы, самостоятельно анализировать ответы коллег, аргументировать свою точку зрения, оперативно и четко применять свои знания. У обучающихся формируются умения составлять реферат, логично излагать свои мысли, подбирать факты из различных источников информации, находить убедительные примеры. Выступления обучающихся на семинарах способствуют развитию монологической речи, повышают их культуру общения.

Структура практического занятия может быть различной. Это зависит от учебно-воспитательных целей, уровня подготовленности обучающихся к обсуждению проблемы. Наиболее распространенной является следующая структура практического занятия:

1. Вводное выступление преподавателя, в котором он напоминает задачи семинарского занятия, знакомит с планом его проведения, ставит проблему.
2. Выступления обучающихся (сообщения или доклады по заданным темам).
3. Дискуссия (обсуждение сообщений, докладов).
4. Подведение итогов (на заключительном этапе занятия преподаватель анализирует выступления обучающихся, оценивает их участие в дискуссии, обобщает материал и делает выводы).
5. Задания для рейтингового контроля успеваемости обучающихся.

Эффективность семинара во многом зависит от подготовки к нему обучающихся.

Подготовку к практическому занятию необходимо начинать заблаговременно, примерно за 2-3 недели. Преподаватель сообщает тему, задачи занятия, вопросы для обсуждения, распределяет доклады, рекомендует дополнительные источники, проводит консультации.

Эффективность практического занятия зависит от умения обучающихся готовить доклады, сообщения. Поэтому при подготовке к семинару преподаватель подробно объясняет, как готовить доклад,

помогает составить план, подобрать примеры, наглядные пособия, сделать выводы. На консультациях он просматривает доклады, отвечает на вопросы обучающихся, оказывает методическую помощь.

Сообщения и доклады должны быть небольшими, рассчитанными на 3-5 минут.

К практическому занятию должны готовиться все обучающиеся группы/потока. Кроме содержания выступлений обучающимся необходимо подготовить вопросы/комментарии для обсуждения.

Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации

Экзамен – это глубокая итоговая проверка знаний, умений, навыков и компетенций обучающихся.

К сдаче экзамена допускаются обучающиеся, которые выполнили весь объём работы, предусмотренный учебной программой по дисциплине.

Организация подготовки к экзамену сугубо индивидуальна. Несмотря на это, можно выделить несколько общих рациональных приёмов подготовки к экзамену, пригодных для многих случаев.

При подготовке к экзамену конспекты учебных занятий не должны являться единственным источником научной информации. Следует обязательно пользоваться ещё учебными пособиями, специальной научно-методической литературой.

Усвоение, закрепление и обобщение учебного материала следует проводить в несколько этапов:

а) сквозное (тема за темой) повторение последовательных частей дисциплины, имеющих близкую смысловую связь; после каждой темы – воспроизведение учебного материала по памяти с использованием конспекта и пособий в тех случаях, когда что-то ещё не усвоено; прохождение таким образом всего курса;

б) выборочное по отдельным темам и вопросам воспроизведение (мысленно или путём записи) учебного материала; выделение тем или вопросов, которые ещё не достаточно усвоены или поняты, и того, что уже хорошо запомнилось;

в) повторение и осмысливание не усвоенного материала и воспроизведение его по памяти;

г) выборочное для самоконтроля воспроизведение по памяти ответов на вопросы.

Повторять следует не отдельные вопросы, а темы в той последовательности, как они излагались лектором. Это обеспечивает получение цельного представления об изученной дисциплине, а не отрывочных знаний по отдельным вопросам.

- Если в ходе повторения возникают какие-то неясности, затруднения в понимании определённых вопросов, их следует выписать отдельно и стремиться найти ответы самостоятельно, пользуясь конспектом лекций и литературой. В тех случаях, когда этого сделать не удаётся, надо обращаться за помощью к преподавателю на консультации, которая обычно

проводится перед экзаменом.

На экзамене по дисциплине «Технологии мониторинга и оценки результатов социальной работы» надо не только показать теоретические знания по предмету, но и умения применить их при выполнении ряда практических заданий, например, – оценить информационные ресурсы (официальный сайт) поставщика социальных услуг на соответствие требованиям действующего законодательства.

Подготовка к экзамену фактически должна проводиться на протяжении всего процесса изучения данной дисциплины. Время, отводимое в период промежуточной аттестации, даётся на то, чтобы восстановить в памяти изученный учебный материал и систематизировать его. Чем меньше усилий затрачивается на протяжении семестра, тем больше их приходится прилагать в дни подготовки к экзамену. Форсированное же усвоение материала чаще всего оказывается поверхностным и непрочным. Регулярная учёба – вот лучший способ подготовки к экзамену.

2. Компоненты мониторинга учебных достижений обучающихся

2.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ			
	Форма работы	Количество баллов 5 %	
		min	max
	Выполнение проверочных заданий и упражнений	3	5
Итого		3	5

РАЗДЕЛ № 1, РАЗДЕЛ №2

Форма работы*Количество баллов 30 %		min	
			5
	Письменная работа (аудиторная)	3	5
	Обзор периодики	3	5
	Составление библиографических списков по теме	3	5
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	8	10
Итого	20	30	

РАЗДЕЛ № 3, РАЗДЕЛ №4

	Форма работы*	Количество баллов 40 %	
		min	max
Текущая работа	Письменная работа (аудиторная)	3	5
	Индивидуальное домашнее задание (реферат)	3	5
	Доклад по теме реферата	3	5
	Разработка презентации доклада по теме реферата	3	5

	Изучение раздела-, обработка и анализ результатов	3	5
	Составление тезауруса по дисциплине	2	
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	8	10
Итого		25	40

ИТОГОВЫЙ РАЗДЕЛ			
	Содержание Форма работы*	Количество баллов 25 %	
		min	max
	Тестирование/ Экзамен	15	25
Итого		15	25

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ			
Базовый раздел/ Тема	Форма работы*	Количество баллов	
		min	max
БР №1 Тема № 1	Составление таблицы, схемы	0	2
БР №1 Тема № 2	Составление таблицы, схемы	0	2
БР №1 Тема № 3	Составление таблицы, схемы	0	2
БР №2 Тема №1	Реферат	0	2
БР № 2 Тема № 2	НОК в РФ	0	2
Итого		0	10
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		60	100

*Перечень форм работы текущей аттестации определяется кафедрой или ведущим преподавателем

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:

Общее количество набранных баллов*	Академическая оценка
60 – 72	3 (удовлетворительно)
73 – 86	4 (хорошо)
87 – 100	5 (отлично)

*При количестве рейтинговых баллов более 100, необходимо рассчитывать рейтинг учебных достижений обучающегося для определения оценки кратно 100 баллам.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра-разработчик: кафедра социальной педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
Протокол № 9
от 13 мая 2019 г.
Зав.кафедрой Т.В. Фурьева



ОДОБРЕНО
на заседании научно-методического совета
специальности (направления подготовки)
Протокол №9
от 14 мая 2019г.
Председатель Е.П. Кунстман



ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Оценка качества социальных услуг
(наименование дисциплины/модуля/вида практики)

39.03.02 Социальная работа
(код и наименование направления подготовки)

Реабилитолог в социальной сфере
(направленность (профиль) образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация (степень) выпускника)

Составитель: Ачекулова Л.И., доцент кафедры социальной педагогики
и социальной работы

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. **Целью** создания ФОС дисциплины «Оценка качества социальных услуг» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС по дисциплине решает **задачи**:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных **документов**:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. №76;

- профессионального стандарта «Реабилитолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. № 681- н;

- Положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре - в КГПУ им. В.П. Астафьева.

2. Перечень компетенций, подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. **Перечень компетенций**, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-1. Способен к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера.

ПК-7. Способен прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/ КИМы	
			Номер	Форма
ПК-1. Способен к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера	Дисциплины, модули по выбору 8 (ДВ.8)	текущий контроль успеваемости	2	письменная работа
		текущий контроль успеваемости	3	составление библиографического списка
		текущий контроль успеваемости	4	представление изучаемого материала в виде таблицы или схемы
			5,6	подготовка и защита реферата
			7	составление дифференцированных уровневых заданий
		промежуточная аттестация	1	зачет
ПК-7. Способен прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг	Дисциплины, модули по выбору 8 (ДВ.8)	текущий контроль успеваемости	2	письменная работа
		текущий контроль успеваемости	7	составление дифференцированных уровневых заданий
		текущий контроль успеваемости	8	решение ситуационных задач
		текущий контроль успеваемости	9	тест
		промежуточная аттестация	1	зачет

--	--	--	--	--

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: вопросы и задания к экзамену.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство вопросы и задания к экзамену

Критерии оценивания по оценочному средству 1 – вопросы и задания к экзамену

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87 - 100 баллов) зачтено	(73 - 86 баллов) зачтено	(60 - 72 баллов)* зачтено
ПК-1. Способен к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера	Обучающийся на высоком уровне способен к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера	Обучающийся на среднем уровне проявляет способности к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера	Обучающийся на удовлетворительном уровне готов к проведению диагностики трудной жизненной ситуации, установлению ее причин и характера
ПК-7. Способен прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг	Обучающийся на высоком уровне способен прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг	Обучающийся на среднем уровне способен прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг	Обучающийся способен на удовлетворительном уровне прогнозировать развитие трудной жизненной ситуации, планировать мероприятия по социальному обслуживанию, направленные на решение трудной жизненной ситуации получателя социальных услуг

*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости

4.1. Фонды оценочных средств включают: решение ситуационных задач, представление изучаемого теоретического материала в виде схемы, таблицы, тесты, письменные работы, составление библиографического списка, составление дифференцированных уровневых заданий, подготовку и защиту реферата.

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 2 – письменная работа

4	Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
2	Ответ полный, обучающийся опирается на теоретические знания дисциплин модуля	2
	Аргументирует свою точку зрения	2
	Ответ сформулирован самостоятельно, на основе анализа и обобщения практического опыта. Обучающийся предлагает несколько вариантов решений	1
	Максимальный балл	5

4

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – обзор литературных источников, составление библиографического списка

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество источников	2
Адекватность предлагаемой выборки источников	2
Глубина анализа источников	2
Выраженность впечатлений и соображений автора по проблеме	4
Максимальный балл	10

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 4 - представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество выделенных для сравнительного анализа изучаемых объектов (моделей, концепций, подходов и др.)	1
Адекватность и полнота определения оснований для сравнительного анализа объектов (моделей,	2

концепций, подходов и др.)	
Соответствие установленных взаимосвязей между объектами и их признаками	2
Максимальный балл	5

4.2.4. Критерии оценивания по оценочному средству 5 - написание реферата

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Обоснованность целей и задач реферата	1
Полнота и глубина представленного предметного содержания, раскрывающего проблему и тему	2
Соответствие первоисточников исследуемой проблеме и теме	1
Оформление реферата	1
Максимальный балл	5

4.2.5. Критерии оценивания по оценочному средству 6 - подготовка презентации к реферату

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Использование цвета, изображений, шрифтов	1
Включение схем, таблиц, фотографий, иллюстраций и других видео материалов, позволяющих более глубоко раскрыть предметное содержание реферата	2
Отбор предметного содержания, раскрывающего суть проблемы и темы	2
Максимальный балл	5

4.2.6. Критерии оценивания по оценочному средству 7 - составлению дифференцированных уровневых заданий

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Учет социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей получателей социальных услуг	2
Валидность, надежность дифференцированных уровневых заданий	4
Комплексность и сбалансированность	4

дифференцированных уровней заданий	
Максимальный балл	10

4.2.7. Критерии оценивания по оценочному средству 8 – решение ситуационных задач

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Верное определение главной проблемы клиента (получателя социальных услуг)	2
Правильное определение сопутствующих проблем	2
Правильное определение нормативной правовой базы для решения проблем клиента (получателя социальных услуг)	2
Правильное определение организаций для обращения с целью решения проблем клиента (получателя социальных услуг)	2
Правильное определение специалистов для обращения с целью решения проблем клиента (получателя социальных услуг)	2
Максимальный балл	10

4.2.8. Критерии оценивания по оценочному средству 8 - выполнение тестовых заданий

Критерий оценивания: % ответов, совпадающих с ключом	Количество баллов	
	вклад в промежуточный рейтинг (по разделам № 1 и № 2)	вклад в итоговый рейтинг
60 - 75 % правильных ответов	8	15
76- 90 % правильных ответов	9	20
91-100 % правильных ответов	10	25
Максимальный балл	10	25

5. Оценочные средства для аттестации

5.1. Типовые вопросы к экзамену по дисциплине «Оценка качества социальных услуг»

1. Понятие мониторинга в социальной сфере. Сущность мониторинга. Различия между оценкой и мониторингом.
2. Принципы мониторинга.
3. Виды мониторинга.
4. Нормативная база по проведению мониторинговых исследований в социальной сфере.
5. Индикаторы мониторинга. Типы индикаторов.
6. Роль различных организаций при проведении мониторинга и оценки. Индикаторы конкурентоспособности и качества жизни. Индикаторы, фиксирующие динамику развития социальных систем («индикаторы оценки развития СС»), индикаторы, измеряющие эффективность мер социальной политики («индикаторы воздействия программы»).
7. Определение требований к данным. Территориальные выборки данных для анализа и прогноза развития систем.
8. Технологии и процедуры реализации мониторинговых исследований.
9. Разработка программы проведения мониторинга. Основные этапы проведения мониторинга.
10. Методы мониторинговых исследований: анализ заинтересованных сторон, институциональный анализ,
11. Методы мониторинговых исследований: анализ социальных последствий, «включенная» оценка, оценка социального капитала (SOCAT), оценка социального риска;
12. Методы мониторинговых исследований: метод лонгитюдного изучения, метод научного обзора по заданной проблематике, метод определения корреляционной зависимости, ретроспективное («постфактумное») изучение.
13. Метод многофакторного (количественного и качественного) анализа, другие методы.
14. Мониторинг качества жизни.
15. Мониторинг в системе социальной поддержки и социального обслуживания населения.
16. Подготовка доклада о результатах мониторинга в социальной сфере.
17. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере.
18. Стандартизация как специфический вид деятельности: понятие и общая характеристика.
19. Принципы и методы стандартизации.
20. Международная и государственная система стандартизации. Нормативно-правовая основа стандартизации.

21. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
22. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
23. Социальная услуга: понятие, отличительные характеристики, качество услуги.
24. Основные понятия в области оценки эффективности социальных услуг.
25. Цель и задачи социального обслуживания, их взаимосвязь с оценкой качества. Виды оценки.
26. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
27. Проблемы оценки и управления качеством в сфере услуг.
28. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
29. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
30. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
31. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых их получателям.
32. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб (учреждение на выбор студента).

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

6.1. Типовые вопросы и задания к письменной работе

1. Система мониторинга качества социальных услуг в организации социального обслуживания.
2. Виды мониторинга.
3. Принципы проведения мониторинга.
4. Цели, задачи, принципы организации и технологии социального мониторинга.
5. Типы мониторинговых исследований, проводимых в современной России.
6. Значение мониторинга качества жизни населения на местном уровне и его роль в принятии управленческих решений.
7. Описательные исследования: первичные, вторичные, качественные, количественные.
8. Муниципальный социально-экономический мониторинг.
9. Социальный мониторинг как функция управления.
10. Социологические исследования как источник получения управленческой информации.
11. Мероприятия по дальнейшему развитию мониторинга социальных процессов.
12. Социальный мониторинг. Социально-статистическая диагностика.

13. Оцените информационный ресурс (сайт) организации-поставщика социальных услуг на предмет его соответствия действующему законодательству.

Порядок действий для оценки сайтов организаций-поставщиков социальных услуг населению Красноярского края.

1. Изучите нормативно-правовые акты: статью 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ и Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239.

2. Выберите организацию-поставщика социальных услуг из регионального реестра поставщиков социальных услуг населению Красноярского края для оценки сайта.

3. Ознакомьтесь с сайтом выбранной организации-поставщика социальных услуг.

4. Определите соответствует ли информации об организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте в сети «Интернет», статье 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ, Постановлению Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239, а также наличие на сайте поставщика социальных услуг:

- ссылок на информационные ресурсы, в том числе на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на официальный сайт министерства социальной политики Красноярского края, на официальный интернет-портал государственных услуг, на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru и на информационную систему реестр поставщиков социальных услуг Красноярского края;

- альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих);

- доступных способов обратной связи (в том числе адреса электронной почты организации, раздела «вопрос-ответ», возможности направления отзывов и их размещение на сайте);

- информации о порядке подачи обращений и жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг;

- информационно-разъяснительных материалов по вопросам организации социального обслуживания;

- ответов на обращения в организацию, направленных по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте, в рамках установленной компетенции;

- актуальной информации, в том числе новостей о результатах работы организации, успешном опыте, реализуемых проектах и др.;

- удобство навигации сайта.

5. Оцените каждый показатель по балльной системе от 0 до 5 баллов.

6. Составьте рекомендации организации-поставщику социальных услуг для приведения информации, размещенной на сайте в соответствие с

требованиями действующего законодательства.

6.2. Обзор литературных источников по проблеме.

Составьте обзор литературных источников по различным проблемам исследования оценки качества и стандартизации в социальной работе (предложенным преподавателем).

6.3. Преобразование (трансформация) изучаемого текстового материала в виде логических схем и таблиц.

Прочитайте конспекты лекций, изучите соответствующую тему по учебнику (научной статье, монографии) и представьте основное содержание в виде схемы или таблицы.

6.4. Написание реферата, оформление реферата, подготовка сообщения по теме реферата (с презентацией)

Выберите одну из тем, предложенных преподавателем, либо предложите свою тему. Подберите литературные источники, изучите их. Составьте план реферата, согласуйте его с преподавателем. Ознакомьтесь с требованиями к написанию и оформлению письменных работ реферативного типа. Оформите реферат в соответствии с требованиями. Подготовьте сообщение по теме реферата (с презентацией).

6.5. Примерная тематика рефератов по дисциплине

1. Мониторинг и оценка социальной работы в Красноярском крае с инвалидами по зрению.
2. Мониторинг и оценка социальной работы в Красноярском крае с инвалидами по слуху.
3. Мониторинг и оценка социальной работы в Красноярском крае с маломобильными группами населения.
4. Мониторинг и оценка социальной работы в Красноярском крае с инвалидами ментального типа.
5. Мониторинг и оценка социальной работы в Красноярском крае с людьми инвалидностью, полученной вследствие травм.
6. Изучение доступности объектов социальной инфраструктуры и социальных услуг города Красноярска (или иного населенного пункта, муниципального образования) для маломобильных граждан.
7. Мониторинг образовательных потребностей работающей молодежи.
8. Потребность в социальных услугах молодых матерей, имеющих детей до 2-х лет.
9. Стандартизированная оценка социальных услуг.
10. Показатели оценки информационной открытости поставщика

социальных услуг.

11. Независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг в Красноярском крае.

12. Система качества на примере организации-поставщика социальных услуг (по выбору обучающегося).

13. Контроль качества социальных услуг как механизм управления социальной службой.

6.6. Тестовые задания

По окончании изучения раздела с целью оценки освоения обучающимися основных ключевых понятий, программного материала предлагается выполнение комплекса различных типов тестовых заданий, например:

ТЕСТ 1

1. **Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....**

2. **Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...**

- а) социальной метрологией
- б) квалиметрией
- в) социальной инженерией
- г) стандартизацией

3. **Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это**

4. **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) все ответы правильные

5. **Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.**

- 1. синтаксический метод,
- 2. метод «Дельфы»
- 3. метод «мозгового штурма»
- 4. морфологический метод

6. **Ядром концепции обеспечения качества является:**

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
- б) получение потребителем любых услуг
- в) нет правильного ответа

7. **Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...**

- а) социально-педагогическая
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга

г) социально-бытовая

8. Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется ...

- а) социально-педагогическая
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга
- г) социально-бытовая

9. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...

- а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики
- б) принцип доступности для пользователя
- в) принцип практической полезности

10. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...

- а) закон
- б) приказ
- в) стандарт
- г) инструкция

11. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- а) качество товара
- б) стандарт качества
- в) качество услуги
- г) социальная норма

12. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- а) социальная квалиметрия
- б) квалиметрия социальной работы
- в) социологическая квалиметрия
- г) специфическая квалиметрия

13. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса, называется...

- а) статистический
- б) экспертный
- в) социологический
- г) органолептический

14. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- а) социально-педагогическая
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга.

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 20__ / __
учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. _____
2. _____

Программа одобрена на заседании кафедры-разработчика

«__»____ 20__ г., протокол № _____

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой _____
(ф.и.о., подпись)

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры

«__»____ 20__ г., протокол № _____

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой _____
(ф.и.о., подпись)

Одобрено НМСС(Н)

«__»____ 20__ г.

Председатель _____
(ф.и.о., подпись)

3. Учебные ресурсы

3.1. Карта литературного обеспечения дисциплины

№ п/п	Наименование	Место хранения /электронный адрес	Кол-во экземпляров / точек доступа
Основная литература			
1.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
2.	Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
3.	Технология социальной работы : учебник / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова, Г.И. Климантова и др. ; под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 478 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02011-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453495	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Дополнительная литература			
4.	Григорьев, С. И. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни (виталистская социальная квалиметрия) : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / С. И. Григорьев, Л. Г. Гусякова, М. Б. Лига. — М. : РГСУ, 2009. — 126 с.	Научная библиотека	7
5.	Национальный стандарт ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
6.	Национальный стандарт ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг».	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза

7.	Федеральный закон от 21.07.2014г. 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
8.	Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
9.	Приказ Минтруда России № 995н от 08.12.2014 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организации социального обслуживания».	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
10.	Жиляева И.А. Организация независимой оценки качества предоставления социальных услуг населению// Социология в современном мире: наука, образование, творчество. Выпуск 8 / под ред. О. Н. Колесниковой, Е. А. Попова. Барнаул, 2015.	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
11.	Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)	СПС «Гарант»	Доступ из локальной сети вуза
Информационные справочные системы и профессиональные базы данных			
12.	Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)	https://icdlib.nspu.ru/	Индивидуальный неограниченный доступ
13.	EastView: универсальные базы данных [Электронный ресурс]: периодика России, Украины и стран СНГ. – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011.	https://dlib.eastview.com/	Индивидуальный неограниченный доступ
14.	Elibrary.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос.информ. портал. – Москва, 2000	https://elibrary.ru/	Свободный доступ
15.	Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение: справочная правовая система. – Москва, 1992	http://www.garant.ru/	Доступ из локальной сети вуза
16.	Электронный каталог НБ КГПУ им. В.П. Астафьева	http://library.kspu.ru/	Свободный доступ

Согласовано:

Главный библиотекарь

/  /

Фортова А.А.

Информационные справочные системы

1. ИПС «Консультант Плюс»
2. ИСС «ГАРАНТ»

Профессиональные базы данных

1. Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ
2. Электронная база данных Scopus
3. МАРС АРБИКОН
4. Научная электронная библиотека

Каталоги электронных учебников и ресурсов:

1. <http://school-collection.edu.ru> Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
2. <http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
3. <http://fcior.edu.ru> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
4. <http://catalog.iot.ru> Каталог образовательных ресурсов сети Интернет
5. <http://uisrussia.msu.ru> УИС РОССИЯ

3.2. Карта материально-технической базы дисциплины

Аудитория	Оборудование
для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
г. Красноярск, ул. Взлетная, д.20, ауд. 1-07, 1-08	Компьютер с выходом в интернет – 1 шт., проектор – 1 шт., экран – 1 шт., учебная доска – 1 шт., системный блок – 1 шт., звуковая акустическая установка – 1 шт.
для самостоятельной работы	
г. Красноярск, Взлетная, д.20, ауд. 3-12	Учебно-методическая литература, ноутбук – 9 шт., компьютерный стол – 9 шт., компьютер – 9 шт., МФУ – 1 шт., экран – 1 шт., проектор – 1 шт., колонки – 2 шт., wi-fi, ПО: Windows, Linux, Office Standart, Libre Office, Kaspersky Endpoint Security, ABBYY Fine Reader 8.0, Adobe Reader, конструктор сайтов Edusite