

**Методические материалы для обучающихся
по освоению дисциплины (модуля)**

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

Направление подготовки **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль) **Социальное обслуживание населения**

Мурманск
2024

Составитель – **Ханзина Е.Г.**, к-т философских наук, старший преподаватель кафедры философии и социальных наук, **Васильева В.Н.**, доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры философии и социальных наук, ФГАОУ ВО «МАУ»

Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг** рассмотрены и одобрены на заседании кафедры философии и социальных наук «12» марта 2024 г., протокол № 10.

Общие положения

Цель методических материалов по освоению дисциплины (модуля) - обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса изучения дисциплины (модуля), а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Освоение дисциплины (модуля) осуществляется на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы обучающихся. Основными видами аудиторной работы по дисциплине (модулю) являются занятия лекционного и семинарского типа. Конкретные формы аудиторной работы обучающихся представлены в учебном плане образовательной программы и в рабочих программах дисциплин (модулей).

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины (модуля), ее структурой и содержанием, фондом оценочных средств.

Работая с рабочей программой, необходимо обратить внимание на следующее:

- некоторые разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, а выносятся на самостоятельное изучение по рекомендуемому перечню основной и дополнительной литературы и учебно-методическим разработкам;

- усвоение теоретических положений, методик, расчетных формул, входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины, необходимо самостоятельно контролировать с помощью вопросов для самоконтроля;

- содержание тем, вынесенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входит составной частью в темы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Каждая рабочая программа по дисциплине (модулю) сопровождается методическими материалами по ее освоению.

Отдельные учебно-методические разработки по дисциплине (модулю): учебные пособия или конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению лабораторных работ и решению задач и т.п. размещены в ЭИОС МАУ.

Обучающимся рекомендуется получить в библиотеке МАУ учебную литературу, необходимую для работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины (модуля).

Виды учебной работы, сроки их выполнения, запланированные по дисциплине (модулю), а также система оценивания результатов, зафиксированы в технологической карте дисциплины (модуля):

Таблица 1 - Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг (промежуточная аттестация – «зачет»)

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	max	
Текущий контроль				
1.	Практические занятия/ Семинары Практические занятия/семинары (активная работа на практических занятиях, выполнение заданий в письменной форме, доклады, презентация) Свыше 75 % – 15 баллов; 50-74% - 7 баллов, менее 50 % - 0 баллов	7	15	По расписанию

2.	Доклад (с презентацией) Свыше 75 % от запланированных в уч.г.– 25 баллов; 50-74% - 21 баллов, менее 50 % - 0 баллов	21	25	По расписанию практических занятий
3.	Тестовый контроль	3	5	Последняя неделя перед зачётом
4.	Эссе	12	20	По расписанию практических занятий
5.	Глоссарий Два источника -15 баллов Один источник - 7 баллов	7	15	По мере прохождения материала на семинаре
6.	Посещение занятий Посещение занятий Свыше 75 % - 15, от 50-74 % - 7, менее 50 % - 0 баллов	7	15	По расписанию
7.	Своевременная сдача контрольных точек	3	5	
	ИТОГО за работу в семестре	min - 60	max - 100	
Промежуточная аттестация «зачет»				
	ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	min – 60	max - 100	

Работа по изучению дисциплины (модуля) должна носить систематический характер. Для успешного усвоения теоретического материала по предлагаемой дисциплине (модулю) необходимо регулярно посещать лекции, активно работать на учебных занятиях, выполнять письменные работы по заданию преподавателя, перечитывать лекционный материал, значительное внимание уделять самостоятельному изучению дисциплины (модуля).

Важным условием успешного освоения дисциплины (модуля) является создание самим обучающимся системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с календарным учебным графиком.

1. Методические рекомендации при работе на занятиях лекционного типа

К занятиям лекционного типа относятся лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем.

Лекция представляет собой последовательное изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. Цель лекционного занятия – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины (модуля).

В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации, например, при отсутствии учебников и учебных пособий; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложные для самостоятельного изучения обучающимися.

В ходе проведения занятий лекционного типа необходимо вести конспектирование излагаемого преподавателем материала.

Наиболее точно и подробно в ходе лекции записываются следующие аспекты: название лекции; план; источники информации по теме; понятия, определения; основные формулы; схемы; принципы; методы; законы; гипотезы; оценки; выводы и практические рекомендации.

Конспект - это не точная запись текста лекции, а запись смысла, сути учебной информации. Конспект пишется для последующего чтения и это значит, что формы записи следует делать такими, чтобы их можно было легко и быстро прочитать спустя некоторое время. Конспект должен облегчать понимание и запоминание учебной информации.

Рекомендуется задавать лектору уточняющие вопросы с целью углубления теоретических положений, разрешения противоречивых ситуаций. При подготовке к занятиям семинарского типа, можно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из изученной литературы, указанной в рабочей программе дисциплины (модуля).

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины (модуля).

2. Методические рекомендации по подготовке и работе на занятиях семинарского типа

Важной составной частью учебного процесса в университете являются занятия семинарского типа. К ним относятся: семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

Эффективность этих занятий во многом зависит от качества предшествующих занятий лекционного типа и самоподготовки обучающихся. Занятия семинарского типа проводятся по дисциплинам (модулям), требующим научно-теоретического обобщения литературных источников, и помогают обучающимся глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы с различными источниками информации.

Планы занятий семинарского типа, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателям на вводных занятиях, в методических указаниях, которые размещаются в ЭИОС МАУ.

Подготовка к занятию семинарского типа включает 2 этапа.

1 этап – организационный. Обучающийся планирует свою работу, которая включает: уяснение задания; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

2 этап - закрепление и углубление теоретических знаний. Включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекционном занятии обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на суть основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. И если на лекции основное внимание студентов сосредоточивается на разъяснении теории конкретной учебной дисциплины, то практические занятия служат для обучения методам ее применения. Главной их целью является усвоение метода использования теории, приобретение практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Необходимо подобрать литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и просмотреть ее. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике.

Планы практических занятий

Тема 1 : Введение в квалиметрию (4 час.)

План практического занятия

1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук.
2. Основные понятия квалиметрии (качество, результативность, эффективность).
3. Историографический аспект квалиметрии.
4. Принципы, функции, значимость квалиметрии.
5. Раскрыть суть новой отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества объектов, процессов и любых видов деятельности специалиста социальной работы.
6. Квалиметрические методы анализа социального развития общества и человека.
7. Перспективы применения социальной квалитологии.

Основная литература:

[1. 13-22], [2. 8-13], [3. 7-22]

Вопросы для самопроверки

1. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
4. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
5. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Составьте таблицу измерения и оценки социальных систем.
2. Определите место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.

3. Выпишите нормативно-правовую базу социальной работы и социального обслуживания в Российской Федерации.

Тема 2: Основы стандартизации социальных услуг.(4 час)

План практического занятия

1. Стандартизация как специфический вид деятельности: понятие и общая характеристика.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
3. Принципы осуществления стандартизации.
4. Методы стандартизации. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
5. Нормативно-правовая основа стандартизации. Международная и государственная система стандартизации.
6. Квалиметрия социальной защиты и поддержки населения.

Основная литература:

[1. 22- 41], [2. 13- 27], [3. 22-31]

Вопросы для самопроверки

1. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
2. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
3. В чем суть стандартов на социально-медицинские услуги?
4. На что направлены эти государственные стандарты, какова их цель и задачи?
5. На какие категории населения распространяются государственные стандарты на социально-медицинские услуги?
6. Каково содержание понятия «медицинские услуги» и «социально-медицинские услуги», их соотношение? Что в них общее и специфическое?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Критерии классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания
2. Состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации
3. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения
4. Особенности и специфика стандартов на социальные услуги

Задания для самостоятельной работы студентов

Подумайте, пожалуйста, над следующими вопросами с целью их последующего обсуждения на практическом занятии:

1. Что Вы понимаете под государственными стандартами на социально-бытовые услуги? Какова направленность этих стандартов?
2. Какова роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения? В научной и ведомственной литературе имеется несколько суждений по этому вопросу(см. ниже). Какое утверждение, на Ваш взгляд, является наиболее полным и правильным?
 - а) Государственные стандарты на социально-бытовые услуги - это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг в таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом обслуживании, обеспечение нуждающихся

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

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

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

Деловая игра

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления, ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	Критерии классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания Состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения Особенности и специфика стандартов на социальные услуги

Этапы проведения:

– Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

– Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

– Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.

– Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры в форме групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.

2. выбор идейной позиции.

3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.

4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.

5. ответы на вопросы оппонентов.

6. вопросы оппонентам.
7. анализ, подведение итогов.

Тема 3 : Задачи и содержание стандартов социального обслуживания (4 час)

План практического занятия

1. Стандарты социального обслуживания: понятие и задачи.
2. Государственные стандарты в сфере социального обслуживания:
 - ГОСТ Р 53061-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.
 - ГОСТ Р 53062-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам.
 - ГОСТ Р 53063-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.
 - ГОСТ Р 53347-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста.
 - ГОСТ Р 53348-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам.
 - ГОСТ Р 53555-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий.
 - ГОСТ Р 54341-2011 Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста.
 - ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.
3. Стандартизация социальных услуг в Российской Федерации. Национальные и региональные стандарты социальных услуг.
4. Нормативная правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. *Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184 о развитии стандартизации.*
Федеральный закон РФ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.1995 № и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 02.08.1995 о разработке государственных стандартов социальных услуг. Федеральный Закон № 122 от 22.08. 2004 г.
5. Идеология стандартизации по основным видам социальных услуг.
Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг по основным видам и категориям населения.
Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52495-2005. «Термины и определения». М., 2006; Национальный стандарт. «Основные виды социальных услуг». М., 2004.
6. Стандартизация социального обслуживания отдельных категорий населения
Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52888-2007. «Социальные услуги детям». М., 2008; Национальный стандарт РФ ГОСТ-Р – 2007. Социальные услуги семье. М., 2008; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008. «Социальные услуги инвалидам», 2009; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам». М., 2008; и др.
7. Управление качеством Социальных услуг. Стандартизация контроля качества социальных услуг и социальных служб.
8. Проблемы качества социальных услуг. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг.
Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты. Комплексная система национальных и

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

9. Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания.

Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52883-2007/2008. «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания». - М., 2007.

Основная литература:

1. Организация, управление и администрирование в социальной работе : учебник для бакалавров : [учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подготовки 040400 "Социальная работа"] / С. А. Анисимова [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - М. : Юрайт, 2011. - 425 с. : ил. - (Бакалавр). - Авт. указ. на с. 6. - Библиогр. в тексте. - ISBN 978-5-9916-1363-7 [Гриф]

2. Трапезникова, И. С. Администрирование в социальной работе : учебное пособие : [16+] / И. С. Трапезникова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 63 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429712> . – Библиогр.: с. 52-53. – ISBN 978-5-4475-6383-7. – DOI 10.23681/429712. – Текст : электронный.

3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : [16+] / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684422>. – ISBN 978-5-394-04579-0. – Текст : электронный.

4. 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>

Дополнительная литература

5. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-00966-8. - URL: <https://biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A/upravlenie-kachestvom-uslug>

6. Методологический инструментарий современного социального управления : учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, И.П. Лотова, О.Г. Прохорова и др. ; под ред. Е.И. Комарова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 315 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02083-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453436>

7. Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра экономики социальной сферы ; под ред. Е.Н. Жильцова и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 496 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>

Семинар. Семинарские занятия предполагают активную работу студентов – выступления с рефератами или докладами, устные ответы на вопросы преподавателя, коллективное обсуждение проблем курса. Тема семинара является общей для всей группы студентов, и каждый должен подготовить ответы на все вопросы, если преподаватель не распределил вопросы для подготовки персонально. Сообщения или доклады, сделанные на семинаре, обсуждаются, студенты выступают с дополнениями и замечаниями. Таким образом, семинары учат студентов умению четко излагать свои мысли, аргументировать свои суждения, вести научную полемику, считаться с точкой зрения оппонентов. Кроме этого, в ходе семинара выявляются недостаточно понятые и усвоенные вопросы, положения.

3. Групповые и индивидуальные консультации

Слово «консультация» латинского происхождения, означает «совещание», «обсуждение».

Консультации проводятся в следующих случаях:

- когда необходимо подробно рассмотреть практические вопросы, которые были недостаточно освещены или совсем не освещены в процессе лекции;
- с целью оказания консультативной помощи в самостоятельной работе (при написании рефератов, эссе, контрольных работ, расчетно-графических работ, выполнении курсовых работ (проектов), подготовке к промежуточной аттестации, участию в конференции и др.);
- если обучающемуся требуется помощь в решении спорных или проблемных вопросов возникающих при освоении дисциплины (модуля).

Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В частности, если затруднение возникло при изучении теоретического материала, то конкретно укажите, что вам непонятно, на какой из пунктов обобщенных планов вы не смогли самостоятельно ответить.

Если же затруднение связано с решением задачи или оформлением отчета о лабораторной работе, то назовите этап решения, через который не могли перешагнуть, или требование, которое не можете выполнить.

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Успешное освоение компетенций, формируемых учебной дисциплиной (модуля), предполагает оптимальное использование времени для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося - деятельность, которую он выполняет без непосредственного участия преподавателя, но по его заданию, под его руководством и наблюдением. Обучающийся, обладающий навыками самостоятельной работы, активнее и глубже усваивает учебный материал, оказывается лучше подготовленным к творческому труду, к самообразованию и продолжению обучения.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной. Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется во время проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) по заданию преподавателя. Включает в себя:

- выполнение самостоятельных работ, участие в тестировании;
- выполнение контрольных, практических и лабораторных работ;
- решение задач и упражнений, составление графических изображений (схем, диаграмм, таблиц и т.п.);
- работу со справочной, методической, специальной литературой;
- оформление отчета о выполненных работах;

- подготовка к дискуссии, выполнения заданий в деловой игре и т.д.

Внеаудиторная самостоятельная работа (в библиотеке, в лаборатории МАУ, в домашних условиях, в специальных помещениях для самостоятельной работы в МАУ и т.д.) является текущей обязательной работой над учебным материалом (в соответствии с рабочей программой), которая не предполагает непосредственного и непрерывного руководства со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа может включать в себя:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, лабораторным работам и др.) и выполнение необходимых домашних заданий;
- работу над отдельными темами дисциплины (модуля), вынесенными на самостоятельное изучение в соответствии с рабочей программой;
- проработку материала из перечня основной и дополнительной литературы по дисциплине, по конспектам лекций;
- написание рефератов, докладов, эссе, отчетов, подготовка мультимедийных презентаций, составление глоссария и др.;
- подготовку ко всем видам практики и выполнение заданий, предусмотренных их рабочими программами;
- подготовку ко всем видам текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, в том числе выполнение и подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- участие в исследовательской, проектной и творческой деятельности в рамках изучаемой дисциплины (модуля);
- подготовка к участию в конкурсах, олимпиадах, конференциях, работа в студенческих научных обществах и кружках;
- другие виды самостоятельной работы.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины (модуля), практики, программой ГИА. Задания для самостоятельной работы имеют четкие календарные сроки выполнения.

Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение обучающимся следующих этапов:

1. Определение цели самостоятельной работы.
2. Конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи.
3. Самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи.
4. Выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения).
5. Планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи.
6. Реализация программы выполнения самостоятельной работы.
7. Самоконтроль выполнения самостоятельной работы, оценивание полученных результатов.
8. Рефлексия собственной учебной деятельности.

Работа с научной и учебной литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету.

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка информационного сообщения¹

Подготовка доклада

Это публичное сообщение, которое содержит информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к определенной теме, является эффективным средством разъяснения результатов проделанной работы.

Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение обучающимися. Поэтому доклады, сделанные обучающимися на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения обучающихся самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Подготовка доклада требует от обучающегося самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада, как и любой другой научной работы, традиционно включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т.п. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п.

Тематика докладов:

1. Нормативно-правовая база социальной работы и социального обслуживания в Российской Федерации.
2. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения.
3. Стандарты социально-педагогических услуг в системе стандартов социального обслуживания и практической деятельности социальных служб..
4. Место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.

¹ В тексте методических материалов остаются только те виды самостоятельной работы, которые отражены в Технологической карте по дисциплине (модулю), остальные – удаляются. Содержание методических материалов может быть дополнено составителем

5. Критерии классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания.
6. Состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации.
7. Особенности и специфика стандартов на социальные услуги
8. Национальные и региональные стандарты социальных услуг.
9. Стандартизация социального обслуживания отдельных категорий населения.
10. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг.

Написание эссе

Эссе - одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении базовых дисциплин и формировании универсальных компетенций выпускника. Небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем.

Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Правила написания эссе:

1. Наличие конкретной темы или вопроса. Тема эссе всегда конкретна и посвящена решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины (модуля), общее проблемное поле.

2. Личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления. В эссе ярко выражена авторская позиция. Эссе - жанр субъективный, оно интересно и ценно именно тем, что дает возможность увидеть личность автора, своеобразие его позиции, стиля мышления, речи, отношения к миру.

3. Небольшой объем. Каких-либо жестких границ не существует, но стоит ограничить свое сочинение двумя-тремя страницами (при этом бывает достаточно и одного листа, нескольких емких, побуждающих к размышлению фраз).

4. Свободная композиция. Свободная композиция эссе подчинена своей внутренней логике.

5. Непринужденность повествования, отмечается, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить читателю не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

6. Внутреннее смысловое единство, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

7. Особый язык. Для эссе характерно использование многочисленных средств художественной выразительности: метафоры, аллегорические и притчевые образы, символы, сравнения. По речевому построению эссе - это динамичное чередование полемических высказываний, вопросов, установка на разговорную интонацию и лексику.

Структурная схема эссе:

Введение - определение основного вопроса эссе.

Основная часть - ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

Заключение – суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Эссе может быть представлено на практическом занятии, на конкурсе студенческих работ, научных конференциях.

Тематика эссе по дисциплине указана в плане практических занятий

Подготовка к тестированию

Цель тестирования - проверка усвоения теоретического материала дисциплины (содержания и объема общих и специальных понятий, терминологии, факторов и механизмов), а также развития учебных умений и навыков.

Выполнение тестовых заданий предоставляет и самим студентам возможность контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине (модулю).

При подготовке к тестированию необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине;
- четко выяснить все условия тестирования заранее: сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

При прохождении тестирования необходимо:

- внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные (их может быть несколько);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания (это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант);
- не тратить много времени на «трудный вопрос», переходить к другим тестам, вернувшись к нему в конце;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Типовые тестовые задания содержатся в фонде оценочных средств учебной дисциплины (модуля).

Тестовые задания

1. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

Предметом квалиметрии является

2. Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову:

Текст задания:

Стандарт – это документ, который отражаетразных сторон,в процессе социального.....

3. Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову:

Текст задания:

Квалиметрия в социальной работе – это область социальных наук обиоценкеразличных социальных объектов и субъектов,и, оиоценки.....теоретических разработок, социального образования и практики социальной работы во всех ее проявлениях и во всех сферах социальной жизни общества.

4. Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову

Текст задания:

Качествосоциальнойуслуги, это совокупность.....социальной услуги, определяющую её возможность и способностьпотребность клиента социальной службы иего социальную

.....реабилитацию и социальную адаптацию.

5. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

Качество услуги включает следующие параметры.....
.....

6. Инструкция: Обведи кружком одну букву, соответствующую правильному ответу.

Текст задания:

К основным факторам, влияющим на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями **не относится:**

1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
2. Условия размещения учреждения;
3. Укомплектованность учреждения специалистами, их квалификация;
4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы и аппаратура)
5. Состояние информации об учреждении, о порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
6. Наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
7. Определённость спроса.

7. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

К показателям качества услуг относится
.....
.....

8. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

К количественным характеристикам услуги относятся:.....
.....
.....

9. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

К качественным характеристикам услуги относятся:.....
.....
.....

10. Инструкция:

Текст задания: закончите фразу

Главным условием применения факторного метода является так называемая оценка, когда одни и те же факторы оценивают как.....

Составление глоссария

Вид самостоятельной работы студента, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке. Для составления глоссария необходимо:

- прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова;
- подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий;
- критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений);
- оформить работу и представить в установленный срок.

Источники для составления глоссария (на выбор обучающегося не менее одного источника)

1. ГОСТ Р 53061-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.
2. ГОСТ Р 53062-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам
3. ГОСТ Р 53063-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.
4. ГОСТ Р 53347-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста.
5. ГОСТ Р 53348-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам.
6. ГОСТ Р 53555-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий.
7. ГОСТ Р 54341-2011 Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста.
8. ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.

Создание мультимедийной презентации

Это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных материалов (слайдов), выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы Microsoft Power Point. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде.

В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида самостоятельной работы.

Рекомендации по подготовке мультимедийной презентации:

1. Общее количество слайдов – от 10 до 12. Один слайд - одна мысль.
2. Титульный слайд содержит следующую информацию:
 - название темы;
 - автор презентации.
3. Заключительный слайд содержит информацию об использованных источниках.
4. Текст слайдов строится на использовании ключевых слов и фраз. Факты - только самые существенные.
5. Каждый слайд должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует.

6. Дизайн: размер шрифта и объектов, расположение текста и объектов должны позволять использовать пространство слайдов максимально эффективно; 6-8 строчек на слайде; выравнивание преимущественно по левому краю.

7. Студент при выполнении работы может использовать диаграммы, графики, фотографии, рисунки и другое.

8. Использование звуковых эффектов и эффектов анимации должно иллюстрировать устное выступление и не отвлекать внимание слушателей.

После проведения демонстрации слайдов студент должен дать личную оценку изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

5. Методические рекомендации по подготовке обучающегося к промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг предусмотрена(ы) следующая(ие) форма(ы) промежуточной аттестации:

1) зачёт;

Промежуточная аттестация направлена на проверку конечных результатов освоения дисциплины (модуля).

Форма промежуточной аттестации «зачет» предполагает установление факта сформированности компетенций на основании оценки освоения обучающимся программного материала по результатам текущего контроля дисциплины (модуля) в соответствии с технологической картой.

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине, то он считается аттестованным.

Таким образом, подготовка к зачету предполагает подготовку к аудиторным занятиям и внеаудиторному текущему контролю всех форм.