

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.23 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки/специальность
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) / специализация
«Психосоциальная работа с населением»

Программа подготовки: академический бакалавриат

Форма обучения - заочная

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

Краснодар 2014

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.23 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, профиля «Психосоциальная работа с населением»

Программу составил(и):
к.соц.н, доцент кафедры социальной
работы и ППВО Гомцяи О.А.



Рабочая программа дисциплины Б1.Б.23 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» утверждена на заседании кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования, протокол № 7 от «11» марта 2014 г.

Заведующий кафедрой социальной работы, психологии и педагогики высшего образования Бедерханова В.П.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии,
протокол № 6 от «20» марта 2014 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.



Рецензенты:

Бондарь Т.В. зав.кафедрой управления образованием ИППК КубГУ,
канд.психол.наук

Александров Евгений Павлович, доктор педагогических наук, профессор
кафедры педагогики и психологии Краснодарского государственного
института культуры

1. Цели освоения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» – формирование у студентов систематизированных знаний в области социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг, как отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества любого вида человеческой деятельности.

1.2 Задачи дисциплины:

- освоение теоретических знаний о социальной квалиметрии, системном анализе качества социальных услуг, показатели качества; об алгоритме оценки качества социальных услуг (КСУ) и методах оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).
- анализ экономической и социальной эффективности деятельности в сфере социального обслуживания;
- оценка качества социального обслуживания в соответствии со стандартами социальных услуг;
- изучение специфики стандартов качества в социальной сфере;
- характеристика процесса и результатов стандартизации социальных услуг.

1.3 Место курса в структуре ООП ВО

Курс «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» включен в обязательные дисциплины базовой части учебного плана (Б1.Б23).

Преподавание дисциплины логически и содержательно связано с дисциплинами «Технология социальной работы», «Экономические основы социальной работы», «Управление в социальной работе», «Правовое обеспечение социальной работы».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-3; ПК-4.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-3	Способностью использовать в профессиональной деятельности основные законы естественнонаучных дисциплин, в том числе медицины, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования	основные понятия, категории, законы социальной квалиметрии, в том числе методы теоретического и экспериментального исследования	анализировать и использовать в профессиональной деятельности основные законы социальной квалиметрии	навыком применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования
2.	ПК-4	Способностью к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	основы квалиметрии и стандартизации в социальной работе	самостоятельно оценивать качество социальных услуг и других видов социальной поддержки человека	навыками стандартизации и оценки качества социальных услуг

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			7	8	9	10
Контактная работа, в том числе:		18,2	18,2			
Аудиторные занятия (всего):		18	18			
Занятия лекционного типа		4	4	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		14	14	-	-	-
Иная контактная работа:		0,2	0,2	-	-	-
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2	-	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:		50	50	-	-	-
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		10	10	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		10	10	-	-	-
Реферат		10	10	-	-	-
Эссе		5	5	-	-	-
Кейс		5	5	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		10	10	-	-	-
Контроль:		3,8	3,8	-	-	-
Подготовка к зачету		3,8	3,8	-	-	-
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	18,2	18,2			
	зач. ед	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе (для студентов ЗФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Маркетинг в социальной работе	14	2	2	-	10
2.	Базовые факторы. Внешняя среда. Анализ внешней среды. Сегментация внешней среды.	14	2	2	-	10

3.	Качество социальных услуг. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.	12		2	-	10
4.	Качество как объект управления. Категории управления менеджмента. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления.	14		4	-	10
5.	Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).	14		4	-	10
	Итого по дисциплине:		4	14	-	50

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Маркетинг в социальной работе	Маркетинг в социальной сфере. Особенности социальной услуги. Виды маркетинга в социальной сфере. Современные маркетинговые концепции управления организациями социальной сферы	Обсуждение вопросов темы; эссе.
2	Базовые факторы. Внешняя среда. Анализ внешней среды. Сегментация внешней среды.	Императивы внешней среды. Методика анализа маркетинговой среды учреждения. Методики анализа портфеля услуг учреждения. Императивы внешней среды. Методика анализа маркетинговой среды учреждения. Методики анализа портфеля услуг учреждения.	Обсуждение вопросов темы; эссе.
3	Качество социальных услуг. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э.	Основные понятия качества. Теории качества. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг). Классификация типов качества. Социальное качество. Система управления качеством.	Обсуждение вопросов темы; эссе.

	Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.		
4	Качество как объект управления. Категории управления менеджмента. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления.	Качество как объект управления. Категории управления менеджментом. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления качеством.	Обсуждение тем; эссе. вопросов
5	Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).	Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ)	Обсуждение тем; эссе. вопросов

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№ раздела	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Маркетинг в социальной работе	Маркетинг в социальной сфере. Особенности социальной услуги. Виды маркетинга в социальной сфере. Современные маркетинговые концепции управления организациями социальной сферы	Тезаурус основных понятий и терминов; реферат; структурно-логическая схема, эссе.
2	Базовые факторы. Внешняя среда. Анализ внешней среды. Сегментация внешней среды.	Императивы внешней среды. Методика анализа маркетинговой среды учреждения. Методики анализа портфеля услуг учреждения. Императивы внешней среды. Методика анализа маркетинговой среды учреждения. Методики анализа портфеля услуг учреждения.	Тезаурус основных понятий и терминов; реферат; структурно-логическая схема, эссе.
3	Качество социальных услуг. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.	Основные понятия качества. Теории качества. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг). Классификация типов качества. Социальное качество. Система управления качеством.	Тезаурус основных понятий и терминов; реферат; структурно-логическая схема, эссе.

4	Качество как объект управления. Категории управления менеджмента. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления.	Качество как объект управления. Категории управления менеджментом. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления качеством.	Тезаурус основных понятий и терминов; реферат; структурно-логическая схема, эссе.
5	Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).	Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ)	Тезаурус основных понятий и терминов; реферат; структурно-логическая схема, эссе.

2.3.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены

2.3.4 Курсовые работы - не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Подготовка сообщений, презентаций	Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
2	Реферат	Методические рекомендации по написанию рефератов, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
3	Кейс	Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
4	Эссе	Методические рекомендации по написанию эссе, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- проективные методы обучения;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием

конкретных дисциплин: проблемные лекции, лекции-консультации, дискуссии, беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции, семинар малыми группами, анализ конкретных ситуаций.

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

Курс	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	Л	Проблемные лекции, лекции-консультации	4
	ПЗ	Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции	4
Итого:			8

На этапе изучения разделов, которые носят теоретико-практический характер, используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление имеющихся проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используются такие образовательные технологии как:

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций;
- лекция с элементами дискуссии;
- анализ эссе;
- анализ проблемных ситуаций.

Так же используются методы обучения, направленные на формирование умений и навыков по вопросам прогнозирования, анализа. Для этого внедрена следующая образовательная технология: *проведение проблемного семинара*, в рамках которого студенты решают двуединую задачу: а) получают знания по очередной теме учебного модуля; б) способствуют решению проблемных ситуаций.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Задания (вопросы для самостоятельной темы)

Тема 1 : Современная концепция маркетинга в социальной работе.

Задания для самостоятельной работы

1. Что такое маркетинг? Основные предпосылки внедрения рынка в социальную работу.
2. Рынок и социальные услуги.
3. Спрос на социальные услуги. Факторы, влияющие на спрос.
4. Предложение. Цена на социальные услуги.
5. Виды маркетинга в социальной работе.
6. Управление маркетингом в социальной работе. Анализ рыночных возможностей. Маркетинговая среда.

Тема 2: Базовые факторы. Внешняя среда. Анализ внешней среды. Сегментация внешней среды.

Задания для самостоятельной работы

1. Что понимается под внешней средой?
2. Какие показатели используются для характеристики внешней среды?
1. Что относится к факторам макросреды? Три уровня анализа среды учреждения.
2. Что включает в себя система сбора и обработки информации о конкурентах?
3. Как производится организация системы управления стратегическими задачами

в учреждениях социальной сферы? Какие существуют этапы анализа стратегических задач?

Тема 3: Анализ внешней среды. Сегментация внешней среды.

Задания для самостоятельной работы

1. Что такое макросреда и какие методики используются для ее анализа?
2. Что такое микросреда и какие методики используются для ее анализа?
3. Какая методика используется для комплексного анализа внешней и внутренней среды учреждения?
4. Почему необходимо проводить сегментацию внешней среды? Расскажите об основных рекомендациях по сегментированию рынка услуг в учреждениях социальной сферы.
5. Основные классические инструменты маркетингового анализа и их назначение.

Тема 4: Качество социальных услуг. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.

Задания для самостоятельной работы

1. Основное понятие качества. Комплексная система управления качеством социальных услуг.
2. Методологическое значение категории *социальное качество*.
3. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг): контроль (Ф. Тейлор); управление качеством (контрольные карты Шухарта, методы выборочного контроля); постоянное повышение качества (У.Э. Деминг, философия Дглурамо, концепция «ноль дефектов»); планирование качества (философия Дглурамо).
4. Современная философия качества (менеджмент качества У.Э. Деминга).
5. Трилогия Д.М. Джурана.
6. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
7. Общие затраты на качество.

Тема 5: Качество как объект управления. Категории управления менеджмента. Система оценки качества в задачах управления социальными системами. Основные тенденции в области управления качеством.

Задания для самостоятельной работы

1. Концепция улучшения качества: западный способ, его достоинства и недостатки.
2. Концепция улучшения качества: японский способ, его достоинства и недостатки.
3. Концепция улучшения качества: Российский способ управления качеством, его достоинства и недостатки
4. Управление качеством в системе общего менеджмента.
5. Система оценки качества в задачах управления социальными системами.
6. Основные тенденции в области управления качеством.

Тема 6: Квалиметрия. Квалиметрия социальных услуг. Системный анализ качества социальных услуг. Показатели качества. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ). Методы оценки качества социальных услуг (КСУ).

Задания для самостоятельной работы

1. Квалиметрия социальных услуг.
2. Системный анализ качества социальных услуг. Три группы качества: функциональная пригодность, технологичность продукции (услуг), безопасность и экологичность услуг.
3. Показатели качества. Базовый показатель качества. Интегральный показатель качества. Обобщенный показатель качества. Обобщенный показатель качества.
4. Оценочные показатели качества, их свойства.
5. Алгоритм оценки качества социальных услуг (КСУ).

6. Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).

Тематика рефератов:

1. Моделирование как метод исследования социальных систем.
2. Управление социальными системами в России.
3. Социальное качество.
4. Маркетинговый синтез. Стратегическое и тактическое планирование.
5. Качество человека как многоуровневая система.
6. Качество жизни.
7. Качество социальных услуг.
8. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
9. Современная философия качества.
10. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
11. Качество как объект управления.
12. Система оценки качества в задачах управления.
13. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
14. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
15. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
16. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
17. Виды маркетинга в социальной работе.
18. Качество общества.
19. Качество общности.
20. Ментальность как качественная характеристика социальности общества.
21. Духовность.
22. Общество человека.
23. Образ жизни.
24. Качество жизни.
25. Качество хозяйства.
26. Всеобщее управление качеством.
27. Японские модели управления качеством.
28. Европейские подходы к управлению качеством.
29. Российский опыт управления качеством.
30. Качество социально-бытовых услуг.
31. Качество социально-медицинских услуг.
32. Качество социально-психологических услуг.
33. Качество социально-педагогических услуг.
34. Свободная тема.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы к зачету

1. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
2. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
3. Особенности социальных услуг.
4. Внешняя среда. Императивы внешней среды.
5. Анализ внешней среды.
6. Методики анализа маркетинговой среды учреждений социальной сферы.
7. Анализ макросреды учреждения (STEP -, ETOM -, QUEST - анализ).
8. Анализ микросреды учреждения (методика «Пять сил Портера»).
9. Комплексный анализ внутренней и внешней среды учреждения (методика SWOT - анализ).
10. Методика анализа «портфеля» услуг учреждения.
11. Сегментация внешней среды.

12. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
13. Виды маркетинга в социальной работе.
14. Основные понятия *качества*.
15. Качество социальных услуг.
16. Классификация типов качества.
17. Социальное качество.
18. Качество жизни.
19. Духовность.
20. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
21. Современная философия качества.
22. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества.
23. Трилогия Д.М. Джурана.
24. Цикл У.Э. Деминга.
25. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
26. Общие затраты на качество.
27. Качество как объект управления.
28. Категории управления менеджмента.
29. Система менеджмента качества.
30. Система оценки качества в задачах управления.
31. Стандартизация.
32. Сертификация.
33. Квалиметрия.
34. Основные тенденции в области управления качеством.
35. Квалитология и квалиметрия.
36. Основные положения квалитологии.
37. Система понятий и определений квалитологии.
38. Концептуальные положения и задачи современной квалитологии.
39. Основные теории квалитологии.
40. Японские модели управления качеством.
41. Европейские подходы к управлению качеством.
42. Российский опыт управления качеством.
43. Квалитология в социальной работе.
44. Алгоритм оценки качества социальных услуг.
45. Методы оценки уровня качества социальных услуг.
46. Управление качеством в системе общего менеджмента.
47. Модель Всеобщего контроля качества.
48. Всеобщее управление качеством.
49. Качество социальных услуг.
50. Качество социально-педагогических услуг.

Критерии зачетной оценки

Пороги зачета	Варианты параметра
Зачтено	Выставляется студенту, если студентом дан полный, развернутый ответ, показано умение проанализировать ситуацию, самостоятельно вычленить и описать возможные ее решения; умение обобщать информацию, получаемую из разных источников. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологией. Могут быть допущены 2–3 неточности или

	незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.
Не зачтено	Выставляется при несоответствии ответа заданному вопросу, ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1. Основная литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. - М. : Дашков и К°, 2016. - 182 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453438&sr=1.

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]. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>.

3. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 74 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1967-2 ; То же

[Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>.

5.2 Дополнительная литература:

1. Кириллов, В. И. Квалиметрия и системный анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кириллов В. И. - 2-е изд., стер. - М. : ИНФРА-М : Новое знание, 2014. - 440 с. - <http://znanium.com/catalog/product/429148>.

2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.

3. Квалиметрия и системы качества : практикум / Л.Б. Лихачева, Г.В. Попов, Л.И. Назина, Ю.П. Земсков ; Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный университет инженерных технологий». - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - Ч. 1. - 68 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-017-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255908>.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. Российское образование, федеральный портал [Официальный сайт] — URL: <http://www.edu.ru>

2. <http://www.auditorium.ru/lib/> – авторефераты, диссертации, материалы конференций, научные монографии, научно-аналитические обзоры и др.

3. Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

4. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>

5. Web of Science (WoS) - база данных научного цитирования
<http://webofknowledge.com>

6. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Предназначение лекций заключается в следующем:

- Изложение важнейшей информации по заданной теме.
- Помощь в освоении фундаментальных проблем курса.
- Популяризация новейших достижений современной научной мысли.

Лекции по данному курсу предоставляют базовую основу для использования других форм учебных занятий, таких как семинарское занятие, экзамен.

Практические занятия (семинары) предназначены для углубленного изучения предмета, овладение процессов познания, применительно к особенностям социального страхования. На семинарах студенты закрепляют знания, полученные на лекциях или из учебников, в процессе их пересказа или обсуждения. Подготовка к занятиям по первоисточникам – материалам СМИ (а не только учебникам), выступление с сообщениями расширяют знания студентов по курсу.

Дидактические цели семинара:

- Углубление, систематизация и закрепление знаний, превращение их в убеждения;- проверка знаний;
- Привитие умений и навыков самостоятельной работы с учебником, статьей и пр.;
- Развитие культуры речи, формирование умения аргументировано отстаивать свою точку зрения, отвечая на вопросы других студентов и преподавателя;
- Умение слушать других, задавать вопросы.

В зависимости от степени активизации мнемической или мыслительной

деятельности студентов формы организации семинарских занятий можно разделить на два типа: 1) репродуктивный и 2) продуктивный.

Репродуктивный тип организации занятия предполагает, прежде всего, активизацию мнемических способностей студентов. Они должны запомнить и пересказать определенный учебный материал на основе материала лекций или учебников или первоисточников. Продуктивный тип организации занятия предполагает активизацию мыслительных способностей студентов. Они должны сравнить, проанализировать, обобщить, критически оценить, сделать умозаключение на основе услышанного или прочитанного материала. Такой характер занятию придает постановка вопросов следующего типа: Чем отличается...; Что общего между...; Какие механизмы...; Выделите достоинства и недостатки... (предполагается, что ответы на эти вопросы в явном виде в учебнике или лекции не даны).

Вид (форма) семинара определяется содержанием темы, уровнем подготовки студентов данной группы, направлением и профилем их подготовки, необходимостью увязать преподавание учебной дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми студентами. Вид семинара призван способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой на нем темы, обеспечить наибольшую активность студентов, решение познавательных и воспитательных задач.

В рамках курса предполагается несколько видов семинарских занятий, а именно: вопросно-ответный вид семинара, семинар-дискуссия, обсуждение письменных работ студентов (аналитических справок, эссе). Гибкость видов семинарских занятий, широкие возможности постоянного их совершенствования позволяют наиболее полно осуществлять обратную связь с обучаемыми, выясняя для себя ряд вопросов, имеющих важное значение для постановки всего учебного процесса.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа. Самостоятельная работа студентов понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность студентов, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет деятельностный подход, когда цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи, т. е. на реальные ситуации, где студентам надо проявить знание данной учебной дисциплины.

Целью самостоятельной работы студентов является углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических, исследовательских и технологических навыков по проблематике курса.

В качестве индивидуальной самостоятельной работы студентам предлагаются следующие задания:

1. Изготовление иллюстративного материала по выбранной теме (подготовка презентаций).
2. Написание аналитических справок, эссе по предложенной проблеме.
3. Решение тематических расчетных задач, кроссвордов.
4. Работа с научными понятиями – составление тезауруса.
5. Опыт самостоятельного рассуждения, т.е. рефлексии по поводу проблемного вопроса, поставленного преподавателем с логически обоснованными выводами.

Сроки выполнения самостоятельной работы определяются в соответствии с тематикой семинара, где должны быть представлены соответствующие работы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

- Компьютер, снабженный соответствующим программным обеспечением и средства телекоммуникаций вместе с размещенной на них информацией.

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Университет обеспечивает возможность свободного использования компьютерных технологий. Все компьютерные классы университета объединены в локальную сеть, со всех учебных компьютеров имеется выход в Интернет. Обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к базам данных, в читальных залах к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям в соответствии с направлением подготовки. При использовании электронных изданий КубГУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Тех оснащение:

мультимедийный проектор, ноутбук; интерактивная доска.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 8,10. Соглашение Microsoft ESS 72569510 №73–АЭФ/223-ФЗ/2018 от 06.11.2018.

2. Microsoft Office Professional Plus, Соглашение Microsoft ESS 72569510 №73–АЭФ/223-ФЗ/2018 от 6.11.2018.

3. Комплект антивирусного программного обеспечения (продление прав пользования). Контракт №59-АЭФ/223-ФЗ_2018 от 07.09.2018.

4. StatSoft Statistica Ultimate Academic for Windows 10 Russian/13 English Сетевая версия Контракт №74-АЭФ/44-ФЗ/2017 от 05.12.2017.

5. Предоставление неисключительных имущественных прав на использование программного обеспечения «Антиплагиат» на один год Догов. №344/145 от 28.06.2018.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная Библиотека Диссертаций РГБ (<https://dvs.rsl.ru>)

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

3. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.пф>)

4. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)

5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

6. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

8. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)

9. Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM".

10. Scopus – мультидисциплинарная реферативная база данных.

11. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН

12. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" (<https://biblioclub.ru>)

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная современной аудио- и видеотехникой (интерактивная доска, мультимедийный проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук). Для учащихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в каждом индивидуальном случае будет предоставлена возможность освоения основной образовательной программы в соответствии с индивидуальными потребностями.

2.	Семинарские занятия	Учебная аудитория, оснащенная современной аудио- и видеотехникой (интерактивная доска, мультимедийный проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук); изготовленные на компьютере схемы и раздаточный материал для практических заданий. Для учащихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в каждом индивидуальном случае будет предоставлена возможность освоения основной образовательной программы в соответствии с индивидуальными потребностями.
3.	Лабораторные занятия	Не предусмотрены
4.	Курсовое проектирование	Не предусмотрено
5.	Консультации	Учебная аудитория, интерактивная доска, компьютер/ноутбук, мультимедийный проектор.
6.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, интерактивная доска, мультимедийный проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук, изготовленный на компьютере раздаточный материал для аттестации.
7.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, читальный зал библиотеки, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.