

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Хагуров Т.А.
подпись
«26» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.02 Методика оценки эффективности социальной работы

Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	общий профиль
Форма обучения	заочная
Квалификация выпускника	бакалавр

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Методика оценки эффективности социальной работы составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Программу составил(и):

Л.С. Скрипниченко, доцент,
к.социол.наук, доцент



подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 08 «22» марта 2023 г.

Заведующий кафедрой (разработчика)
Лузаков А.А.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 04 от 17 апреля 2023 г.

Председатель УМК факультета
Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

1. Мясникова Т.А., д.экон.н., доцент кафедры государственного и муниципального управления Кубанского государственного университета,
2. Передерий В.А., доцент кафедры социологии и культурологии Кубанского государственного аграрного университета, канд., социологич. наук.

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины овладение студентами теоретико-методологическими подходами к оценке эффективности социальной работы, конкретно применяемых методов, способов и приемов оценки; изучение основных нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность по оценке качества социальных услуг и эффективности процесса социальной работы.

1.2 Задачи дисциплины

- сформировать у студентов представление о подходах к оценке эффективности социальной работы;
- научить анализировать основные нормативные документы, регулирующие деятельность по оценке качества социальных услуг и эффективности процесса социальной работы;
- способствовать формированию представления о системе критериев и показателей оценки эффективности социальной работы.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Методика оценки эффективности социальной работы относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Комплексный анализ данных и математическая статистика в социальных исследованиях», «Методика исследований и квалитология в социальной работе», «Социология социальной работы».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе», «Организация и проведение научных исследований в социальной сфере», «Методы социально-психологической диагностики в социальной работе».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ИОПК-4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Понимает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Определяет эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Демонстрирует навыки эффективного применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
ИОПК-4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Определяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Анализирует методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Систематизирует методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
ПК-4.2 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	

ИПК-4.1 Применяет методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев	Выделяет методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев
	Анализирует методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев
	Систематизирует методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев
ИПК-4.2 Составляет аналитические отчеты по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных	Понимает специфику составления аналитических отчетов по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных
	Определяет специфику составления аналитических отчетов по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных
	Предлагает способы составления аналитических отчетов по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных
ПК-6 Способен к организации и проведению прикладных исследований в сфере социальной работы	
ИПК-6.1 Организует и проводит прикладные исследования в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики	Понимает специфику организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики
	Определяет специфику организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики
	Предлагает способы организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики
ИПК-6.2 Использует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных	Выявляет информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных
	Анализирует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных
	Систематизирует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных
ИПК-6.3 Анализирует полученные данные и представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы
	Демонстрирует полученные данные и результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы
	Оценивает полученные данные и представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики

	исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы
--	---

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		Х семестр (часы)	Х семестр (часы)	Х семестр (часы)	2 курс (часы)
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	10				10
занятия лекционного типа	4				4
лабораторные занятия	-				-
практические занятия	-				-
семинарские занятия	6				6
Иная контактная работа:					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				0,2
Самостоятельная работа, в том числе:	58				58
Проработка учебного (теоретического) материала	20				20
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	20				20
Решение ситуационных задач	18				18
Контроль:	3,8				3,8
Подготовка к экзамену	-				
Зачет	3,8				3,8
Общая трудоёмкость	час.	72			72
	в том числе контактная работа	10,2			10,2
	зач. ед	2			2

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре (2 курсе) (заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Основы оценки эффективности социальной работы		1	1	-	14
2.	Функции и виды оценки		1	1	-	14
3.	Методологические основы оценки эффективности деятельности социальных учреждений		1	2	-	14
4.	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания		1	2	-	16
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		4	6	-	58
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			-	
	Общая трудоемкость по дисциплине	72			-	

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Основы оценки эффективности социальной работы	Цель, задачи дисциплины. Структура курса. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Уровни, объект, предмет, функции, свойства, предметное поле исследования дисциплины. Проблемы оценки и их решение. Понятия качества, результативности и эффективности. Критерии эффективности социального обслуживания.	Степень участия в интерактивных формах аудиторной работы
2.	Функции и виды оценки	Объекты и предметы оценки в социальных организациях. Объекты оценки эффективности. Предметы оценки эффективности. Виды методик оценки эффективности. Предмет оценки, критерии и показатели. Карта оценки деятельности социального учреждения.	Проработка учебного (теоретического) материала
3.	Методологические основы оценки эффективности деятельности социальных учреждений	Принципы выбора методов. Принципы оценки деятельности соц учреждений. Оценочно-аналитические методы: анализ документов, социологические методы, параметрический метод, метод сравнения, метод оценки эффективности на основе анализа степени (уровня) удовлетворения запросов обслуживания, метод оценки затрат, метод оценки факторов эффективности и неэффективности. Многомерные методы оценки.	Дискуссия по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений
4.	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения	SWOT-анализ. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности. Оценка на основе специальной оценочной карты. Социального аудит.	Степень участия в групповой форме аудиторной работы

	социального обслуживания		
--	--------------------------	--	--

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/разбор	Форма текущего контроля
1.	Основы оценки эффективности социальной работы	Круглый стол «Социальные проблемы современной России и пути их решения». Факторы, влияющие на эффективность социальной работы. Задание. Выявить проблемы, характерные для каждого фактора, влияющего на эффективность социальной работы. Описать меры, направленные на решение выявленных проблем.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
2.	Функции и виды оценки	Задание. Провести оценку степени своей профессиональной адаптации, отраженной в эссе по теме «Мое представление о социальной работе», с опорой на предложенную таблицу, сформулировать вывод. Опросник для оценки проявлений профессиональной дезадаптации.	Сообщения согласно плану проблемного семинара,
3.	Методологические основы оценки эффективности деятельности социальных учреждений	1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания? 2. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает? 3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара
4.	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания	Заполнение опросного листа получателей конкретного вида услуг. Изучение направлений, критериев, показателей оценки эффективности системы социальной защиты населения. Анализ результатов анкетирования по теме «Оценка предоставляемых услуг». Проанализировать результаты исследования, выполнить задание в письменном виде (объем 1 стр А4).	Сообщения согласно плану проблемного семинара

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 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	Проработка теоретического	

	материала (подготовка к проблемным семинарам)	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
3	Подготовка к текущему контролю	

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, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: проблемная лекция, лекция-дискуссия, организация совместного решения проблем, анализ конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, тестирование.

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

На этапе изучения первых трех разделов, которые носят в большей степени теоретический характер используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Применяемые образовательные технологии: работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций; лекция с элементами дискуссии; проблемный семинар-дискуссия.

Последующие разделы направлены на решение поставленных целей в рамках учебной дисциплины и требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков специальной аналитики, методов сбора информации для

выявления потребности в формировании заказа организации в обучении и развитии персонала. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

1. Проведение проблемного семинара, в рамках которого студенты решают двуединую задачу: а) получают знания по очередной теме учебного модуля; б) адаптируют их к структуре ситуационных задач.

2. Аналитические технологии, применяемые в анализе практических ситуаций.

3. Решение ситуационных задач предполагает интеграцию всех аналитических умений и навыков в рамках одного содержательного задания, позволяющего оценить эффективность реализуемых навыков кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладанием навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других; способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива.

4. Индивидуальные и групповые консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с бакалавром по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

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

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины.

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы				
1	ИОПК-4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Понимает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 1-3
2		Определяет эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 4
3		Демонстрирует навыки эффективного применения конкретных методов и	Подготовка сообщений по плану	Вопрос на зачете 5

		приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	проблемного семинара	
4	ИОПК-4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Определяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 6
5		Анализирует методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 7
6		Систематизирует методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 8
ПК-4.2 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг				
7	ИПК-4.1 Применяет методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев	Выделяет методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 9
8		Анализирует методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 10
9		Систематизирует методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 11
10	ИПК-4.2 Составляет аналитические отчеты по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных	Понимает специфику составления аналитических отчетов по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 12
11		Определяет специфику составления аналитических отчетов по итогам оценки	Решение ситуационных задач по	Вопрос на зачете 13

	и количественных данных	качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных	плану проблемного семинара	
12		Предлагает способы составления аналитических отчетов по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 14
ПК-6 Способен к организации и проведению прикладных исследований в сфере социальной работы				
13	ИПК-6.1 Организует и проводит прикладные исследования в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики	Понимает специфику организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 15
14	исследовательских методов и методов математической статистики	Определяет специфику организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 16
15		Предлагает способы организации и проведения прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 17
16	ИПК-6.2 Использует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных	Выявляет информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 18
17	необходимых данных	Анализирует информационные	Решение ситуационных	Вопрос на зачете

		технологии для сбора и анализа необходимых данных	задач по плану проблемного семинара	19
18		Систематизирует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 20
19	ИПК-6.3 Анализирует полученные данные и представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 21
20	Демонстрирует полученные данные и результаты исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Демонстрирует полученные данные и результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 22
21		Оценивает полученные данные и представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 23

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1.1. Вопросы по проблемному семинару

1. «Социальные проблемы России: социальное расслоение, безработица, образование» — директор НИИ Труда и социального развития.
2. «Направления развития социальной политики» — ректор ведущего экономического вуза.
3. «Результаты реализации социальной политики России за последние 10 лет» — министр социальной политики Н-ской области.
4. «Перспективные планы реализации социальной политики России» — комиссии по социальной политике при правительстве М-ской Республики;

5. «Социальная политика градообразующих предприятий» — председатель совета директоров ОАО «Взлет».

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИОПК-4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

4.1.2 Сообщения согласно плану проблемного семинара

Проанализировать факторы, влияющие на эффективность социальной работы. Задание 1. Выявить проблемы, характерные для каждого фактора, влияющего на эффективность социальной работы. Описать меры, направленные на решение выявленных проблем.

Задание 2. Провести оценку степени своей профессиональной адаптации, отраженной в эссе по теме «Мое представление о социальной работе», с опорой на предложенную таблицу, сформулировать вывод.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИОПК-4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

4.1.3 Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

Заполнить и проанализировать данные опросника для оценки проявлений профессиональной дезадаптации.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИПК-4.1 Применяет методы исследования из различных областей, направленных на выявление качества и эффективности с учетом разработанных критериев.

4.1.4 Подготовка сообщений по плану проблемного семинара

1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?

2. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?

3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?

4. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?

5. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?

6. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания?

Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИПК-4.2 Составляет аналитические отчеты по итогам оценки качества социальных услуг на основе результатов профессиональной деятельности в виде качественных и количественных данных.

4.1.5 Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

Анализ результатов анкетирования по теме «Оценка предоставляемых услуг». Проанализировать результаты исследования, выполнить задание в письменном виде (объем 1 стр А4).

Задание:

1. По результатам проведенного исследования выделите основные проблемы.

2. Определить позицию центра в глазах потребителей.

3. Выделить ключевые задачи по повышению эффективности работы социального учреждения.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИПК-6.1 Организует и проводит прикладные исследования в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов и методов математической статистики.

ИПК-6.2 Использует информационные технологии для сбора и анализа необходимых данных.

ИПК-6.3 Анализирует полученные данные и представляет результаты исследовательской работы с учетом специфики исследования теории и практики социальной работы, для повышения эффективности социальной работы.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

1. Особенности эффективности в социальной сфере.
2. Социальное учреждение как источник эффективности.
3. Принципы оценки качества и эффективности социального обслуживания.
4. Управление качеством социальных услуг.
5. Оценка эффективности внедрения системы менеджмента качества.
6. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения.
7. Особенности социального аудита в учреждении.
8. Сущность социального бенчмаркинга.
9. Социальный маркетинг как основа эффективного управления.
10. Оценка деятельности социальных учреждений по удовлетворению потребностей населения в социальных услугах.
11. Мероприятия контроля качества различных социальных услуг.
12. Применение кейс-метода в оценке качества социального обслуживания.
13. Факторный метод в оценке деятельности социального учреждения.
14. Критерии оценки работы специалиста в учреждении социального обслуживания.
15. Статистический подход в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания.
16. Эффективные системы стимулирования.
17. Эффективность системы социальной защиты населения.
18. Принципы и методы управления эффективностью социальной работы.
19. Основы управления конкурентоспособностью социальных учреждений.
20. Показатели эффективности социального обслуживания.
21. Факторы эффективности социальной работы.
22. Объекты и предметы оценки в социальных организациях.
23. Критерии и показатели эффективности социальной работы.

Критерии оценивания по зачету:

«зачтено» - студент активно участвует в дискуссии, логично и последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы, умеет правильно объяснять изученный материал, иллюстрируя его примерами из практической деятельности; допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения.

«не/зачет» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения применения методов командного взаимодействия; материал не усвоен или усвоен частично, студент затрудняется привести примеры по изученному материалу, довольно ограниченный объем знаний.

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 учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Бусыгина, Н. П. Качественные и количественные методы исследований в психологии: учебник для вузов / Н. П. Бусыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03063-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510940>

2. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518636>

3. Наместникова, И. В. Методы исследования в социальной работе : учебник для бакалавров / И. В. Наместникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3315-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508801>

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. журнал "Управление персоналом" <http://www.top-personal.ru>
4. журнал «Работа с персоналом» <http://www.hr-journal.ru>
5. Журнал «Штат» www.hrmedia.ru
6. Журнал «Кадровик» panor.ru/journals/kadrovik
7. Электронный журнал «Директор по персоналу» <http://e.hr-director.ru>
8. Журнал «Генеральный директор» (раздел «Управление персоналом» www.gd.ru/rubric/view/id/122-upravlenie-personalom).
9. Журнал «Социологические исследования» <https://www.isras.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNIANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>;
2. Журнал «Успехи физических наук» (электронная версия) <https://ufn.ru/>;
3. МИАН. Полнотекстовая коллекция математических журналов <http://www.mathnet.ru/>;
4. Журнал «Квантовая электроника» (электронная версия) <https://quantum-electron.lebedev.ru/arhiv/>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
6. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>;
7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>;
8. БД CSD-Enterpris Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) <https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/>;
9. БД журналов по различным отраслям знаний Wiley Journals Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>;
10. БД eBook Collection (SAGE) – <https://sk.sagepub.com/books/discipline>;
11. Полнотекстовая коллекция журналов компании Американского физического общества American Physical Society (APS) <https://journals.aps.org/about>;
12. БД патентного поиска Orbit Premium edition (Questel) <https://www.orbit.com/>;
13. Ресурсы Springer Nature (журналы, книги): <https://link.springer.com/>
<https://www.nature.com/>
<https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols><http://materials.springer.com/>
14. Архивы научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru/>;
15. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru/>;
16. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>;
17. БД SciFindern (CAS) (онлайн-сервис для поиска информации в области химии, биохимии, химической инженерии, материаловедения, нанотехнологий, физики, геологии, металлургии и др.) <https://scifinder-n.cas.org/>;
18. Freedom Collection – полнотекстовая коллекция электронных журналов по различным отраслям знаний издательства Elsevier <https://www.sciencedirect.com/>;
19. БД Academic Reference (CNKI) (единая поисковая платформа по научно-исследовательским работам КНР. Тематика покрывает все основные дисциплинарные области <https://ar.cnki.net/ACADREF>.

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;

5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>.
6. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
7. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
8. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
9. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
10. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

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

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументированно излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

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.

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, определяющие процедуры оценивания на семинаре:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - студент имеет фрагментарные представления об основных аспектах межличностных и групповых коммуникаций, частично освоил понятийно-категориальный аппарат.;

«зачтено» - студент демонстрирует общие знания по рассматриваемым вопросам, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами; студент демонстрирует системные знания основных вопросов изучаемой дисциплины, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в дискуссии:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

«зачтено» - студент допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения; студент активно участвует в дискуссии, логично и

последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в работе малых групп над кейсом и решением ситуационных задач:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«зачтено» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов; демонстрация лидерской позиции в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов защиты реферата/эссе/индивидуального задания:

Критерии оценки:

«не/зачтено» – промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой изложение несамостоятельных результатов написания работы, без тщательной проработки литературных источников;

«зачтено» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, при этом не в полной мере отражены требования, сформулированные к его структуре и содержанию; промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой результаты самостоятельной работы и отражают все требования, к содержательному наполнению и структурированию работы.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	<p>Мебель: учебная мебель</p> <p>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы</p> <p>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Microsoft Windows 8, 10</p> <p>Microsoft Office Professional Plus</p>
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.409)	<p>Мебель: учебная мебель</p> <p>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы</p> <p>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>Microsoft Windows 8, 10</p> <p>Microsoft Office Professional Plus</p>