

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

---

Факультет социальных наук

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Контроль и оценка в профессиональной деятельности в сфере  
социальной работы

---

Уровень высшего образования  
Магистратура

---

Направление подготовки / специальность  
39.04.02 - Социальная работа

---

Направленность образовательной программы  
Социальное предпринимательство и проектирование организаций в социальной  
сфере

---

Форма обучения  
очная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.13 Контроль и оценка в профессиональной деятельности в сфере социальной работы относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-5: Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	ИПК 5.1: Знать основы квалитетрии и стандартизации деятельности по социальной защите граждан ИПК 5.2: Уметь разрабатывать и реализовывать мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, осуществляющих деятельность по социальной защите населения ИПК 5.3: Владеть навыками организации оценки и контроля качества оказания социальных услуг на основе достижений современной квалитетрии и стандартизации	ИПК 5.1: Знать основы квалитетрии и стандартизации деятельности в области социального обслуживания.  ИПК 5.2: Уметь предлагать возможные мероприятия по организации и проведению оценки и контроля качества деятельности организаций социального обслуживания.  ИПК 5.3: Владеть навыками определения мер по повышению эффективности деятельности организаций, осуществляющих деятельность в области социального обслуживания.	Опрос Практическое задание	Зачёт с оценкой: Контрольные вопросы

## 3. Структура и содержание дисциплины

### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	

<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>16</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>
- КСР	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт с оценкой</b>

### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Контроль в социальной работе.	15	6	4	10	5
Тема 2. Оценка и контроль качества деятельности организации социального обслуживания.	27	6	6	12	15
Тема 3. Оценка качества социальных услуг.	29	4	6	10	19
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

#### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Контроль в социальной работе.

Цель и функции контроля в социальной работе. Виды контроля в социальной работе. Методы контроля в социальной работе. Процесс и результаты контроля.

Тема 2. Оценка и контроль качества деятельности организации социального обслуживания.

Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Классификация показателей качества. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Тема 3. Оценка качества социальных услуг.

Стандарты качества социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг. Методы оценки качества социальных услуг. Организационно-управленческие основы контроля качества социальных услуг. Независимая оценка как инструмент повышения качества оказания социальных услуг. Сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях как сервис представления сведений о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Процесс изучения дисциплины «Контроль и оценка в профессиональной деятельности в сфере социальной работы» предусматривает выполнение обучающимися следующих видов самостоятельной работы: подготовка к семинарским занятиям по предложенному перечню вопросов на основе лекционного материала и рекомендованной литературы; подготовка к диф.зачету.

Методические указания для обучающихся при подготовке к семинарам

Порядок выполнения работы:

Изучить лекционный материал, предшествующий семинару;

Ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия и рекомендованной литературой по предложенной для обсуждения на семинаре теме (рекомендованные источники указаны в основной и дополнительной литературе рабочей программы дисциплины);

Подготовить выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПК-5:**

**Тема 1.** Вопросы для обсуждения:

1. Цель и функции контроля в социальной работе.
2. Виды и методы контроля в социальной работе
3. Процесс и результаты контроля.

**Тема 2.** Вопросы для обсуждения:

1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
3. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

**Тема 3.** Вопросы для обсуждения:

1. Нормативные правовые документы, регламентирующие оценку качества социальных услуг.
2. Методы оценки качества социальных услуг.
3. Организационно-управленческие основы контроля качества социальных услуг:

### Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Тема 3. Практическое задание на тему «Независимая оценка как инструмент повышения качества оказания социальных услуг».

Проанализировать размещенные на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в разделе «Независимая система оценки качества оказания услуг организациями» сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания. Представить полученные результаты в презентации, отражающей:

- топ-рейтинг субъектов РФ (муниципальных образований) в сфере социального обслуживания за определенный период;
- рейтинг организаций социального обслуживания как в масштабе РФ, так и субъекта РФ, в котором находится организация (по группам организаций: «Организации надомной формы обслуживания», «Организации полустационарной формы обслуживания», «Организации стационарной формы обслуживания»).

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

### 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

#### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компет	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно

енций (индик атора достиж ения компет енций)	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».

	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-5

Цель и функции контроля в социальной работе.

Виды контроля в социальной работе

Методы контроля в социальной работе

Процесс и результаты контроля

Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания

Классификация показателей качества

Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания

Стандарты качества социальных услуг

Критерии оценки качества социальных услуг

Методы оценки качества социальных услуг

Организационно-управленческие основы контроля качества социальных услуг

Независимая оценка как инструмент повышения качества оказания социальных услуг

Сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях как сервис представления сведений о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг

**Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме. Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. При решении стандартных задач не продemonстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа

**6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**



## Основная литература:

1. Романычев Илья Сергеевич. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : Учебник / Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы; Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 182 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03764-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=632541&idb=0>.
2. Егорова С. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и эффективности социальных услуг / Егорова С. В., Миронова Е. А., Стрельникова В. Н. - Самара : Самарский университет, 2021. - 100 с. - Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основной образовательной программе высшего, <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=807404&idb=0>.

## Дополнительная литература:

1. Управление в социальной работе : учебник / Е. И. Холостова [и др.] ; ответственные редакторы Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01271-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840181&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

электронная библиотечная система Elibrary.ru

электронная библиотечная система znanium.com

Официальный сайт для размещения информации о государственных

(муниципальных) учреждениях. Раздел «Независимая система оценки качества оказания услуг организациями» [Электронный ресурс]. – URL: <https://bus.gov.ru/pub/independentRating/main>

Информационная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 39.04.02 - Социальная работа.

Автор(ы): Мигунова Арина Владимировна, кандидат социологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Солдаткин Александр Евгеньевич, кандидат социологических наук.

Заведующий кафедрой: Судьин Сергей Александрович, доктор социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.