

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 39.03.02_2026_1216.plx
39.03.02 Социальная работа
Социально-психологическая работа с населением

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамен 7
аудиторные занятия	46	
самостоятельная работа	97	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	17 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	20	20
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	1	1	1	1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
В том числе инт.	14	14	14	14
Итого ауд.	46	46	46	46
Контактная работа	48,25	48,25	48,25	48,25
Сам. работа	97	97	97	97
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.соц.н., доцент, Домашова Е.В.

Рабочая программа дисциплины

Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 09.04.2026 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели: овладение студентами теоретико-методологическими подходами к исследованию сертификации социальных услуг, нормативно-правовых основ, регламентирующих сертификацию социальных услуг, а также методами, способами и приемами экспертизы социальных услуг
1.2	Задачи: • сформировать у студентов представление о деятельности по сертификации социальных услуг, целях, принципах и формах её реализации; • дать студентам базовые знания о нормативно-правовых основах сертификации социальных услуг социального обслуживания; • научить выделять и использовать критерии и показатели оценки социальных услуг и процесса социального обслуживания населения; • овладеть методами и приемами экспертизы социальных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Философия	
2.1.2	Теории социальной работы	
2.1.3	Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе	
2.1.4	Введение в профессию	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.2	Практикум по решению профессиональных задач	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
ИД-1.УК-1: Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления, аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.	
знает особенности системного и критического мышления; умеет применять знание особенностей системного и критического мышления; владеет навыками демонстрации знаний особенностей системного и критического мышления, аргументированного формирования собственного суждения и оценки информации, принятия обоснованного решения.	
ИД-2.УК-1: Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.	
знает приемы оценки мыслительной деятельности; умеет критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; владеет навыками применения логических форм и процедур, способностей к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.	
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
ИД-2.УК-2: Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	
знает как оценивать вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач; умеет оценивать вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач; владеет навыками оценивания вероятных рисков и ограничений, определения ожидаемых результатов решения поставленных задач.	
ПК-1: способен к использованию законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	
ИД-1.ПК-1: Демонстрирует знание законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	
знает международные документы и конституцию РФ, нормативные акты, регулирующие социальные права и свободы человека и гражданина; умеет определять эффективность применения норм права и отношений всех категорий клиентов; владеет навыками демонстрации знаний законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан	

ПК-2: способен к оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг клиентам организации социального обслуживания
ИД-2.ПК-2: Демонстрирует умение провести оценку качества оказанных социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг
знает основы обобщения и систематизации информации, касающейся трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления; умеет организовать и оказать социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые и социально-экономические услуги разным категориям клиентов организации социального обслуживания; владеет навыками демонстрации умений провести оценку качества оказанных социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Содержание разделов дисциплины						
1.1	Тема 1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Лекция - презентация
1.2	Тема 2. Современный этап развития сертификации в РФ /Лек/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.3	Тема 3. Системы сертификации /Лек/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.4	Тема 4. Социальная экспертиза: понятия, задачи, функции. /Лек/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Лекция - презентация
1.5	Тема 5. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Лекция- презентация
1.6	Тема 6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг /Лек/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Аудиторные дебаты
1.7	Тема 1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания Вопросы для обсуждения: 1. Дайте определение понятий «качество», «качество услуги», «качество обслуживания», «показатели качества услуги», «показатели качества услуги», «свойства услуги»? 2. Охарактеризуйте показатели назначения услуги? 3. Дайте характеристику показателям качества услуг: показателей назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала, социального назначения, эстетические показатели и показатели информативности? 4. Дайте определение и характеристику методам контроля качества услуг и оценки показателей качества услуг? /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Мозговой штурм

1.8	Тема 2. Современный этап развития сертификации в РФ. Вопросы для обсуждения: 1. Что следует понимать под стандартизацией? 2. Какие функции выполняют стандарты на различных этапах жизненного цикла продукции? 3. Как следует понимать технические, экономические и правовые функции стандартизации? 4. Что является объектом стандартизации? 5. Какие существуют виды стандартов? 6. Какие требования предъявляются к фонду стандартов? 7. Каковы принципы стандартизации и каково их содержание? 8. Какие существуют методы стандартизации? 9. Назовите основные элементы системы стандартизации. 10. Какие категории стандартов существуют? 11. Перечислите задачи службы стандартизации предприятия. 12. Что такое стандарты серии ИСО 9000 и какова их цель? 13. В чем отличие новой версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей? 14. В чем особенность систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000-2000? /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
-----	--	---	---	------------------------	------------------	---	--

1.9	Тема 3. Системы сертификации Вопросы для обсуждения: 1. Какие виды сертификации существуют? 2. Какая сертификация в настоящее время преобладает в России? Почему? 3. Область применения сертификации? 4. Какие элементы входят в систему управления сертификацией в России? 5. Назовите цели проведения сертификации? 6. Основные положения. Цели, принципы и правила сертификации услуг, включая оплату работ по проведению сертификации, правила ведения реестра, требования к инспекционному контролю, рассмотрению апелляции и подготовке экспертов по сертификации, определены в основополагающих документах Системы сертификации ГОСТ Р? 7. Что следует понимать под схемой сертификации? 8. Назовите участников сертификации услуг? 9. Каков порядок проведения сертификации? 10. Кем проводится инспекционный контроль за сертифицированной услугой? 11. Какие международные органы сертификации вы знаете? 12. Какие корректирующие мероприятия осуществляются при нарушении соответствия услуги или условий обслуживания установленным требованиям? 13. Каким образом осуществляется информационное обеспечение в системе сертификации исполнителей услуг, потребителей, общественных организаций? /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.10	Тема 4. Социальная экспертиза: понятия, задачи, функции. Вопросы для обсуждения: 1. Дайте определение «социальной экспертизе»? 2. Какова цель социальной экспертизы? 3. Задачи социальной экспертизы? 4. Охарактеризует функции социальной экспертизы? 5. Кто является субъектами экспертных оценок? 6. Каков порядок заказа социальной экспертизы? 7. Последовательность действий отбора экспертов-специалистов? /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Мозговой штурм

1.11	Тема 5. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура. Вопросы для обсуждения: 1. Дайте определение понятию «подтверждение соответствия»? 2. Назовите цели и принципы подтверждения соответствия? 3. Охарактеризуйте формы подтверждения соответствия: обязательное подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия? 4. Охарактеризуйте схему подтверждения соответствия в Российской Федерации? /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.12	Тема 6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг. Вопросы для обсуждения: 1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»? 2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги. 3. Назовите качественные характеристики социальной услуги. 4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»? 5. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы. 6. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества 7. Определите содержание словосочетания «качество жизни». 8. В чем отличие образа жизни от качества жизни? 9. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни. 10. Раскройте социологический подход к качеству жизни. 11. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения. 12. Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей. 13. Что следует понимать под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя? 14. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг? 15. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества. 16. Пользуясь сайтом http://www.rosmintrud.ru/nsok/, сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы. /Пр/	7	6	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	Эссе

1.13	Тема 1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания. Подготовьтесь к обсуждению вопросов на практическом занятии: 1. Дайте определение понятий «качество», «качество услуги», «качество обслуживания», «показатели качества услуги», «показатели качества услуги», «свойства услуги»? 2. Охарактеризуйте показатели назначения услуги? 3. Дайте характеристику показателям качества услуг: показателей назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала, социального назначения, эстетические показатели и показатели информативности.? 4. Дайте определение и характеристику методам контроля качества услуг и оценки показателей качества услуг? /Ср/	7	12	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.14	Тема 2. Современный этап развития сертификации в РФ. Подготовьтесь к обсуждению вопросов на практическом занятии: 1. Что вы понимаете под стандартизацией? 2. Какие функции выполняют стандарты на различных этапах жизненного цикла продукции? 3. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации? 4. Что является объектом стандартизации? 5. Какие виды стандартов вы знаете? 6. Какие требования предъявляются к фонду стандартов? 7. Каковы принципы стандартизации и каково их содержание? 8. Какие существуют методы стандартизации? 9. Назовите основные элементы системы стандартизации. 10. Какие категории стандартов вы знаете? 11. Перечислите задачи службы стандартизации предприятия. 12. Что такое стандарты серии ИСО 9000 и какова их цель? 13. В чем отличие новой версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей? 14. В чем особенность систем управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000-2000? /Ср/	7	16	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

1.15	Тема 3. Системы сертификации. Подготовьтесь к обсуждению вопросов: 1. Какие виды сертификации существуют? 2. Какая сертификация в настоящее время преобладает в России? Почему? 3. Область применения сертификации? 4. Какие элементы входят в систему управления сертификацией в России? 5. Назовите цели проведения сертификации? 6. Основные положения. Цели, принципы и правила сертификации услуг, включая оплату работ по проведению сертификации, правила ведения реестра, требования к инспекционному контролю, рассмотрению апелляции и подготовке экспертов по сертификации, определены в основополагающих документах Системы сертификации ГОСТ Р? 7. Что следует понимать под схемой сертификации? 8. Назовите участников сертификации услуг? 9. Каков порядок проведения сертификации? 10. Кем проводится инспекционный контроль за сертифицированной услугой? 11. Какие международные органы сертификации вы знаете? 12. Какие корректирующие мероприятия осуществляются при нарушении соответствия услуги или условий обслуживания установленным требованиям? 13. Каким образом осуществляется информационное обеспечение в системе сертификации исполнителей услуг, потребителей, общественных организаций? /Ср/	7	18	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.16	Тема 4. Социальная экспертиза: понятия, задачи, функции. Подготовьтесь к обсуждению вопросов на практическом занятии: 1. Дайте определение «социальной экспертизе»? 2. Какова цель социальной экспертизы? 3. Задачи социальной экспертизы? 4. Охарактеризует функции социальной экспертизы? 5. Кто является субъектами экспертных оценок? 6. Каков порядок заказа социальной экспертизы? 7. Последовательность действий отбора экспертов-специалистов? /Ср/	7	13	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

1.17	Тема 5. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура. Подготовьтесь к обсуждению вопросов на практическом занятии: 1. Дайте определение понятию «подтверждение соответствия»? 2. Назовите цели и принципы подтверждения соответствия? 3. Охарактеризуйте формы подтверждения соответствия: обязательное подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия? 4. Охарактеризуйте схему подтверждения соответствия в Российской Федерации? /Ср/	7	18	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.18	Тема 6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг. Подготовьтесь к обсуждению вопросов на практическом занятии: 1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»? 2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги. 3. Назовите качественные характеристики социальной услуги. 4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»? 5. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы. 6. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества 7. Определите содержание словосочетания «качество жизни». 8. В чем отличие образа жизни от качества жизни? 9. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни. 10. Раскройте социологический подход к качеству жизни. 11. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения. 12. Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей. 13. Что следует понимать под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя? 14. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг? 15. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества. 16. Пользуясь сайтом http://www.rosmintrud.ru/nsok/, сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы. /Ср/	7	20	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

	Раздел 2. Промежуточная аттестация (экзамен)						
2.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	7	34,75	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2		0	
2.2	Контроль СР /КСРАТТ/	7	0,25	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2		0	
2.3	Контактная работа /КонсЭк/	7	1	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2		0	
	Раздел 3. Консультации						
3.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	1	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2 ИД-1.УК-1 ИД-2.УК-1 ИД-2.УК-2		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг.
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий, эссе и промежуточной аттестации в форме вопросов к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

1. Определите правильную последовательность действий специалиста по сертификационному аудиту социально-психологической услуги согласно этапам процесса сертификации:

1. Анализ документации и внутренних процессов учреждения предоставляемых социально-психологических услуг.
2. Проведение полевых исследований и тестирования качества предоставляемых услуг.
3. Составление акта и отчета о результатах проверки.
4. Подготовка заключения о возможности выдачи сертификата соответствия.

Ключ: 1 → 2 → 3 → 4

2. Выберите верное утверждение относительно содержания компетенции «Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения».

1. Специалист должен уметь составлять техническое задание на проведение сертификации.
2. Специалист обязан соблюдать этический кодекс профессиональной деятельности психолога.
3. Специалист должен владеть принципами формирования и развития профессиональных стандартов.
4. Специалист способен оценить качество представленных документов на предмет соответствия заявленным целям.

Ключ: 4

3. Определите последовательность шагов эксперта при сертификации социально-психологической услуги:

1. Проверка наличия разрешительных документов и лицензий.
2. Сбор и анализ отзывов потребителей и работников организации.
3. Изучение действующей нормативной базы и отраслевых стандартов.
4. Выполнение аудиторской проверки внутренней системы контроля качества.
5. Принятие решения о выдаче свидетельства о прохождении сертификации.

Ключ: 3 → 1 → 4 → 2 → 5

4. Развернуто опишите шаги эксперта по оценке возможных рисков и ограничений при проведении экспертизы социально-психологического сервиса.

Ключ: Эксперт проводит предварительный анализ правового поля, нормативных актов и регламентов, регламентирующих деятельность в области социальных и психологических услуг. Затем осуществляется оценка текущих ресурсов учреждения (кадровые, материальные, финансовые). Далее проводится проверка существующих процедур и технологий обслуживания клиентов с целью выявления несоответствий и узких мест. После этого формируется отчет, содержащий рекомендации по устранению недостатков и минимизации риска нарушения установленных требований.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично):

- Верно установлены соответствия и последовательности (задания 1 и 2).
- Правильный выбор варианта ответа (задание 3).
- Дано развернутое обоснование и приведён содержательный аргументированный ответ (задание 4).
- Продемонстрировано свободное владение материалом, глубокая компетентность и способность анализировать содержание вопросов.

Оценка «4» (хорошо):

- Допущены одна-две ошибки в заданиях 1 или 2.
- Выбор правильного ответа возможен с небольшими сомнениями.
- Содержательное обоснование в задании 4 дано, но оно менее подробное и убедительное.
- Материал усвоен хорошо, имеются незначительные пробелы в понимании отдельных аспектов.

Оценка «3» (удовлетворительно):

- Три-четыре ошибки в заданиях 1 и 2.
- Неверный выбор ответа в задании 3 или неверное обоснование.
- Частичное выполнение задания 4, недостаток аргументации и глубины анализа.
- Есть серьёзные трудности в выполнении некоторых частей теста, общее понимание темы присутствует лишь фрагментарно.

Оценка «2» (неудовлетворительно):

- Более четырёх ошибок в установлении соответствий и последовательности.
- Неправильно выбран ответ в задании 3.
- Полное отсутствие обоснованного ответа в задании 4.
- Недостаточное усвоение учебного материала, существенные пробелы в знании теоретической базы и неспособность применить полученные знания на практике.

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Установите соответствие между термином и его определением:

Термин Определение

1. Экспериментальная выборка | А. Набор методов и инструментов для измерения характеристик объекта исследования.
2. Валидность метода | Б. Группировка испытуемых, участвующих в экспериментальном исследовании.
3. Надежность инструмента | В. Свойство результатов эксперимента воспроизводиться при повторных измерениях.
4. Критерии отбора респондентов | Г. Степень точности измерения выбранного показателя.
5. Контрольная группа | Д. Метод сбора информации, применяемый в исследованиях для сравнения показателей контрольной группы и экспериментальной.

Ключ: 1Б, 2Г, 3В, 4А, 5Д

2. Расположите этапы разработки плана сертификации социально-психологической услуги в правильной последовательности:

1. Постановка цели и определение критериев сертификации.
2. Анализ текущего положения и выявление проблемных зон.
3. Разработка стратегии и механизмов устранения выявленных недостатков.
4. Мониторинг выполнения разработанных мер и подготовка итогового отчёта.
5. Получение обратной связи от заинтересованных сторон.

Ключ: 1 → 2 → 3 → 5 → 4

3. Выберите правильный ответ на вопрос:

Какие элементы входят в процесс оценки валидности психодиагностической методики?

1. Интерпретация результатов методом экспертных оценок.
2. Повторное тестирование участников через определённый промежуток времени.
3. Сравнение полученных результатов с показателями признанных диагностических тестов.
4. Использование качественной анкеты для изучения предпочтений аудитории.

Ключ: 3

4. Запишите развёрнутый ответ на вопрос:

Почему важно учитывать правовую базу и нормативные акты при разработке программы сертификации социально-психологических услуг?

Ключ: Правовая база и нормативные акты являются основой для установления единых стандартов качества услуг, обеспечивают защиту прав потребителей и исполнителей услуг, гарантируют юридически значимый характер сертификатов соответствия, способствуют формированию доверия у клиентов и партнёров.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично):

- Верно установлены соответствия и последовательности (задания 1 и 2).
- Правильный выбор варианта ответа (задание 3).
- Дано развернутое обоснование и приведён содержательный аргументированный ответ (задание 4).
- Продемонстрировано свободное владение материалом, глубокая компетентность и способность анализировать содержание вопросов.

Оценка «4» (хорошо):

- Допущены одна-две ошибки в заданиях 1 или 2.
- Выбор правильного ответа возможен с небольшими сомнениями.
- Содержательное обоснование в задании 4 дано, но оно менее подробное и убедительное.

- Материал усвоен хорошо, имеются незначительные пробелы в понимании отдельных аспектов. Оценка «3» (удовлетворительно):
- Три-четыре ошибки в заданиях 1 и 2.
- Неверный выбор ответа в задании 3 или неверное обоснование.
- Частичное выполнение задания 4, недостаток аргументации и глубины анализа.
- Есть серьёзные трудности в выполнении некоторых частей теста, общее понимание темы присутствует лишь фрагментарно.

Оценка «2» (неудовлетворительно):

- Более четырёх ошибок в установлении соответствий и последовательности.
- Неправильно выбран ответ в задании 3.
- Полное отсутствие обоснованного ответа в задании 4.
- Недостаточное усвоение учебного материала, существенные пробелы в знании теоретической базы и неспособность применить полученные знания на практике.

ПК-1: способен к использованию законодательных и других нормативных правовых актов федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи и к правовому регулированию социальной защиты граждан

1. Установите соответствие между названием закона и сферой его регулирования:

Закон Регулируемая сфера

1. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (№ 323-ФЗ) | А. Деятельность учреждений здравоохранения и оказание медицинских услуг гражданам
2. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (№ 181-ФЗ) | Б. Предоставление льгот инвалидам и обеспечение доступной среды жизнедеятельности
3. Закон Российской Федерации «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (№ 3185-I) | В. Организация медицинской помощи лицам с расстройствами психики и защита их прав
4. Федеральный закон «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (№ 81-ФЗ) | Г. Назначение пособий семьям с детьми, установление размеров выплат и порядок их назначения

Ключ: 1А, 2Б, 3В, 4Г

2. Расположите перечисленные ниже мероприятия в порядке их следования при оформлении пакета документов для участия организации в программе социальной поддержки населения региона:

1. Получение разрешения уполномоченного органа власти на предоставление услуг.
2. Согласование перечня социальных услуг с органами исполнительной власти субъекта федерации.
3. Оформление договора с организациями-партнёрами, обеспечивающими социальную помощь.
4. Утверждение программы социальной помощи руководителем организации.
5. Инвентаризация имеющегося оборудования и помещений для предоставления услуг.

Ключ: 5 → 4 → 2 → 3 → 1

3. Выберите правильный ответ на вопрос:

Какой федеральный закон регулирует организацию профилактики наркомании и алкоголизма среди несовершеннолетних?

1. Федеральный закон «О предупреждении распространения туберкулёза в Российской Федерации» (№ 77-ФЗ).
2. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (№ 52-ФЗ).
3. Федеральный закон «О наркотических средствах и психотропных веществах» (№ 3-ФЗ).
4. Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (№ 15-ФЗ).

Ключ: 3

4. Опишите подробно, какие нормативные правовые акты используются при создании условий доступности социально-психологических услуг для маломобильных групп населения (например, лиц с ограниченными возможностями передвижения)?

Ключ: Для обеспечения доступности социально-психологических услуг людям с ограничениями здоровья используется ряд федеральных законов и постановлений правительства Российской Федерации, включая:

- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (№ 181-ФЗ),
- Санитарные правила и нормы (СанПиН),
- Правила противопожарной безопасности и строительные нормы (СНиП),
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации об обеспечении доступности объектов инфраструктуры и услуг для инвалидов. Эти документы устанавливают обязательные требования к оборудованию помещений пандусами, поручнями, кнопками экстренного вызова, созданию комфортных путей эвакуации и специальной разметки для слабовидящих и слепых людей.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично):

- Верно установлены соответствия и последовательности (задания 1 и 2).
- Правильный выбор варианта ответа (задание 3).
- Дано развернутое обоснование и приведён содержательный аргументированный ответ (задание 4).
- Продемонстрировано свободное владение материалом, глубокая компетентность и способность анализировать содержание вопросов.

Оценка «4» (хорошо):

- Допущены одна-две ошибки в заданиях 1 или 2.
- Выбор правильного ответа возможен с небольшими сомнениями.
- Содержательное обоснование в задании 4 дано, но оно менее подробное и убедительное.

- Материал усвоен хорошо, имеются незначительные пробелы в понимании отдельных аспектов.
- Оценка «3» (удовлетворительно):
- Три-четыре ошибки в заданиях 1 и 2.
 - Неверный выбор ответа в задании 3 или неверное обоснование.
 - Частичное выполнение задания 4, недостаток аргументации и глубины анализа.
 - Есть серьёзные трудности в выполнении некоторых частей теста, общее понимание темы присутствует лишь фрагментарно.

Оценка «2» (неудовлетворительно):

- Более четырёх ошибок в установлении соответствий и последовательности.
- Неправильно выбран ответ в задании 3.
- Полное отсутствие обоснованного ответа в задании 4.
- Недостаточное усвоение учебного материала, существенные пробелы в знании теоретической базы и неспособность применить полученные знания на практике.

ПК-2: способен к оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых и социально-экономических услуг клиентам организации социального обслуживания

1. Прочитайте приведённые ситуации и укажите соответствующие виды социально-психологических услуг:

Ситуация Вид услуги

1. Клиенту необходима консультация юриста по вопросам оформления инвалидности. | А. Социально-правовая услуга
2. Гражданину требуется адаптация после потери близкого родственника. | Б. Социально-психологическая услуга
3. Семье необходим социальный работник для покупки продуктов питания и медикаментов. | В. Социально-бытовая услуга
4. Пациенту после операции необходимы занятия лечебной физкультурой. | Г. Социально-медицинская услуга
5. Человек обратился за консультацией о назначении пенсии по возрасту. | Д. Социально-экономическая услуга

Ключ: 1А, 2Б, 3В, 4Г, 5Д

2. Последовательно расположите этапы оказания социально-психологической услуги клиенту:

1. Первичное обращение гражданина в службу социальной помощи.
2. Консультация психолога, направленная на диагностику потребностей клиента.
3. Индивидуальное составление программы реабилитации или сопровождения.
4. Прохождение клиентом реабилитационных мероприятий.
5. Заключение специалиста о завершении программы или необходимости продолжения поддержки.

Ключ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

3. Выберите верный ответ на вопрос:

Какая форма социально-психологической помощи оказывается пожилым людям, испытывающим трудности адаптации к изменениям жизненного уклада?

1. Юридическое консультирование.
2. Медицинские осмотры и диспансеризация.
3. Психологическое сопровождение и поддержка.
4. Материальная помощь и социальные выплаты.

Ключ: 3

4. Приведите пример конкретной социально-психологической услуги, которую может оказать специалист организации социального обслуживания пожилому человеку, находящемуся в состоянии стресса вследствие утраты супруга(-ги).

Ключ: Специалисты оказывают психологическую поддержку пожилого человека путём индивидуальных бесед, консультации психолога, направленных на преодоление чувства одиночества, снижение тревожности и депрессии, обучение приёмам саморегуляции эмоций и повышение мотивации к активному образу жизни.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично):

- Верно установлены соответствия и последовательности (задания 1 и 2).
- Правильный выбор варианта ответа (задание 3).
- Дано развернутое обоснование и приведён содержательный аргументированный ответ (задание 4).
- Продемонстрировано свободное владение материалом, глубокая компетентность и способность анализировать содержание вопросов.

Оценка «4» (хорошо):

- Допущены одна-две ошибки в заданиях 1 или 2.
- Выбор правильного ответа возможен с небольшими сомнениями.
- Содержательное обоснование в задании 4 дано, но оно менее подробное и убедительное.
- Материал усвоен хорошо, имеются незначительные пробелы в понимании отдельных аспектов.

Оценка «3» (удовлетворительно):

- Три-четыре ошибки в заданиях 1 и 2.
- Неверный выбор ответа в задании 3 или неверное обоснование.
- Частичное выполнение задания 4, недостаток аргументации и глубины анализа.
- Есть серьёзные трудности в выполнении некоторых частей теста, общее понимание темы присутствует лишь фрагментарно.

Оценка «2» (неудовлетворительно):

- Более четырёх ошибок в установлении соответствий и последовательности.
- Неправильно выбран ответ в задании 3.

- Полное отсутствие обоснованного ответа в задании 4.
- Недостаточное усвоение учебного материала, существенные пробелы в знании теоретической базы и неспособность применить полученные знания на практике.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы эссе:

1. В чем отличие социальной экспертизы от других видов экспертизы?
2. Может ли социальный работник быть экспертом при проведении социальной экспертизы?
3. В чем отличие экспертной модели «Рецензия» от обычной рецензии, например литературного критика?
4. Критерии определения степени утраты здоровья у лиц до 18 лет.

Критерии оценивания эссе:

«отлично» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя. Деление

текста на введение, основную часть и заключение. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Правильно (уместно и достаточно)

используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком.

Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены;

«хорошо» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать

читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы,

логично вытекающие из содержания основной части. Уместно используются разнообразные средства связи. Для выражения

своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком;

«удовлетворительно» - Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе. В основной части выдвинутый тезис

доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию;

«неудовлетворительно» - работа написана не по теме; в работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Сущность и определение понятий: «качество», «качество товара», «качество услуги», «управление качеством услуги», «показатели качества услуги», «культура качества»
2. Сущность и определение понятий: «услуга», «социальная услуга»
3. Классификация социальных услуг
4. Концепция национальной политики в области качества
5. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: система критериев
6. Модель качества услуг Гарвардской школы бизнеса
7. Система факторов, определяющих качество услуги
8. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы
9. Нормативно-правовая основа подтверждения соответствия
10. ФЗ «О техническом регулировании»
11. Формы подтверждения соответствия
12. Добровольное подтверждение соответствия: принципы, объекты, форма
13. Обязательное подтверждение соответствия: принципы, объекты, формы
14. Сертификат соответствия, декларация о соответствии
15. Какова теоретическая основа формирования лицензионной политики?
16. Для чего существуют схемы сертификации услуг?
17. Каковы основные принципы осуществления лицензирования?
18. Каковы цели и задачи сертификации?
19. Какие могут быть основания для отказа в предоставлении лицензии?
20. Какие полномочия возложены на лицензирующие органы?
21. Каков срок действия лицензии и лицензионный сбор за предоставление лицензии?
22. Каков порядок проведения сертификации услуг?
23. В чем заключается защита прав потребителей при сертификации услуг?
24. Какие документы прилагаются к заявлению на получение лицензии?
25. Законодательная база сертификации?
26. Каковы отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации?
27. Объекты сертификации
28. Защита прав потребителей при оказании услуг

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если студент владеет знаниями по вопросам билета в полном объеме, самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное, увязывает теоретические аспекты предмета с практическими примерами;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент владеет знаниями по вопросам билета почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных вопросах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах. Также данная оценка выставляется в случае, если студент затрудняется дать полный, исчерпывающий ответ на один из вопросов билета или дополнительный вопрос;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент владеет основным объемом знаний по вопросам билета; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Также данная оценка выставляется в случае, если студент не может удовлетворительно ответить на один из вопросов билета;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросам билета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора, задача не решена.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Благовская Е.В., Домашова Е.В.	Сертификация и экспертиза социальных услуг: учебное пособие	Горно-Алтайск: БИЦ ГАГУ, 2018	http://elib.gasu.ru/index.php?option=com_abook&view=book&id=2805:885&catid=23:socialwork&Itemid=177
ЛП.2	Луков В. А., Тихомиров Д. А.	Социальная экспертиза: учебное пособие	Москва: Московский гуманитарный университет, 2012	https://www.iprbookshop.ru/8619.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Луговая О. М., Черникова И. В.	Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг: практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/92585.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	Яндекс.Браузер
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	РЕД ОС
6.3.1.5	MS Office
6.3.1.6	MS WINDOWS
6.3.1.7	LibreOffice

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дебаты
	презентация
	лекция-визуализация
	мозговой штурм

	эссе	
--	------	--

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
210 A1	Лаборатория социальной работы. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V30
212 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры
211 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V25, ноутбук, кресло-мешок Алова, музыкальный центр Samsung MX-F730DB, Пузырьковая колонна «Стандарт в-1500мм, д – 100 мм. Подсветка мультикolor», Телевизор LG 32LB628U=(3D), Чемодан психолога. Диагностический комплект «Семаго», ящик-песочница (набор для экспериментирования с песком), настольные психологические игры, набор метафорических ассоциативных карт
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
102 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся). Проектор, экран настенно-потолочный рулонный, ноутбук, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Методические рекомендации по проведению дебатов по дисциплине «Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг»

Цель проведения дебатов

Целью дебатов является развитие умения аргументированно отстаивать свою точку зрения, умение вести дискуссию, способность эффективно взаимодействовать в команде, анализировать информацию и применять знания по сертификации и экспертизе социально-психологических услуг в практической деятельности.

Тематика дебатов

Рекомендуемая тематика вопросов и утверждений для обсуждения в ходе дебатов:

Необходимость стандартизации и сертификации в сфере социально-психологических услуг.

Важность независимой экспертизы качества социально-психологических услуг.

Современные тенденции развития рынка социально-психологических услуг и влияние сертификации на конкурентоспособность организации.

Особенности сертификации специализированных служб психологической помощи детям и подросткам.

Проблемы аккредитации частных центров социально-психологической помощи и пути их решения.

Применение международного опыта сертификации социально-психологических услуг в России.

Возможности оптимизации затрат на экспертизу и сертификацию социально-психологических услуг.

Основные этапы подготовки и проведения дебатов

Этап I. Организационный

Определение темы и формата дебатов (дебаты двух команд, парламентские дебаты, свободные дискуссии).

Формирование команд (команды разделяются на две части: команда утверждения и команда отрицания предложенной тезисы).

Ознакомление студентов с правилами проведения дебатов.

Этап II. Подготовительный

Каждая команда получает тему заранее для самостоятельного изучения и подготовки аргументов.

Студенты изучают литературу и нормативные документы по выбранной теме.

Под руководством преподавателя формируются аргументы и контраргументы.

Этап III. Проведение дебатов

Представление команды-представителя («утверждения») и первой команды-критика («отрицания»).

Выступления спикеров обеих команд, представление ключевых аргументов.

Время на перекрестные вопросы и возражения.

Заключительные выступления, обобщающие итоги обсуждений.

Этап IV. Рефлексия и подведение итогов

Преподаватель подводит итоги, даёт обратную связь участникам, выделяет сильные стороны выступлений и направления дальнейшего совершенствования.

Самооценка и взаимооценка студентами своей активности и вклада в обсуждение.

Рекомендуемый сценарий дебатов

Презентация тем и задач для обсуждения.

Распределение ролей и функций внутри команд.

Исследование материалов и разработка собственных позиций.

Старт дебатов: первый аргумент команды утверждения, затем возражение команды отрицания.

Второй аргумент команды утверждения и последующее возражение командой отрицания.

Третий аргумент команды утверждения и финальное возражение команды отрицания.

Финальные выступления представителей каждой команды.

Подведение итогов преподавателем.

Критерии оценки:

1. Уровень подготовленности и знание предмета (до 2-х баллов):

2 балла: Глубокий уровень освоения материала, свободное оперирование фактами и понятиями, уверенность в знании теории и практика сертификации и экспертизы социально-психологических услуг.

1 балл: Наличие основных знаний, однако материал усвоен недостаточно глубоко, наблюдаются отдельные ошибки и неясности.

0 баллов: Несоответствие требуемому уровню подготовки, незнание базовых понятий и принципов дисциплины.

2. Качество аргументации и логичность изложения (до 1 балла):

1 балл: Ярко выраженная структура изложения, чёткая логика аргументов, полное соблюдение формальных требований к представлению мысли.

0 баллов: Некорректное построение аргументов, нелогичность выводов, невозможность проследить основную мысль выступления.

3. Владение полемическим мастерством (до 1 балла):

1 балл: Умение достойно представить собственную позицию, эффективно реагировать на вопросы и возражения противников, гибкость мышления и точность выражения мысли.

0 баллов: Отсутствие уверенности в собственном выступлении, неумелое противодействие критике, низкая активность в полемическом взаимодействии.

4. Командная работа и взаимоподдержка (до 1 балла):

1 балл: Продуктивная совместная работа в группе, взаимопомощь, эффективное распределение обязанностей, общая сплоченность команды.

0 баллов: Невыполнение заданий, пассивность членов команды, конфликты внутри коллектива, нежелание поддерживать коллег.

Итоговая оценка определяется суммой баллов по каждому критерию и округляется до целого числа.

Отлично: 5 баллов (высокий уровень владения материалом, качественное выполнение всех критериев).

Хорошо: 4 балла (глубокое знание большинства аспектов темы, незначительные недостатки в аргументации или публичном выступлении).

Удовлетворительно: 3 балла (частичное владение темой, существенные ошибки в отдельных аспектах).

Неудовлетворительно: 2–1 балл (низкий уровень подготовленности, серьезные дефекты в понимании материала, нарушение норм поведения).

2. Методические рекомендации по составлению презентации

Презентация (от англ. «presentation» - представление) - это набор картинок-слайдов на определенную тему, которые хранятся в файле специального формата. На каждом слайде можно содержать произвольную текстовую, графическую или видеоинформацию, анимацию, звук из подготовленного аудиофайла, а так же и записанный с микрофона. На слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления.

Требования к презентации:

1. Презентация создается с помощью программы MS Power Point.

2. Первый лист - это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название темы; сведения об

авторе.

3.Общее количество слайдов в презентации не должно быть меньше 10 слайдов и более 15.

4.Информация на слайдах должна быть структурирована и представлена последовательно, не перегружена текстом: объем текста на слайде – не больше 7 строк; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации; общее количество слов не должно превышать 50.

5.Каждый слайд должен отражать одну мысль.

6.Шрифт: не менее 24пт для основного текста и не менее 28пт для заголовка; полужирный шрифт используется для названия структур документа, курсив — логическое ударение, в частности, на формулировании основных положений, определений и т.д., «прямой» обычный – основной текст; не использовать более трех различных шрифтов на одном слайде.

7.Цветовая схема должна быть одинаковой для всех слайдов. Слайды должны быть не слишком яркими, без лишних украшений. Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

8.Выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) должны соответствовать содержанию. Иллюстрации используются хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому).

9.Должно быть логическое завершение презентации, содержащее: заключение, обобщения, выводы.

10.Заключительный слайд должен содержать список использованной литературы и источников

11.Всю текстовую информацию необходимо тщательно проверить на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок

Критерии оценки:

- «отлично», 84-100%, повышенный уровень;
- «хорошо», 66-83%, пороговый уровень;
- «удовлетворительно», 50-65%, пороговый уровень;
- «неудовлетворительно», менее 50%, уровень не сформирован

3. Методические рекомендации по подготовке лекции-визуализации по дисциплине «Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг» для студентов профиля «Социально-психологическая работа с населением» предполагают комплексный подход, включающий теоретическое изложение материала, наглядное представление ключевых понятий и практических примеров, интерактивные элементы для повышения вовлеченности аудитории.

Структура лекции

1. Введение

Краткое введение в тему дисциплины — значение сертификации и экспертизы социальных психологических услуг, цели и задачи профессиональной подготовки специалистов социальной сферы.

2. Основные понятия и определения

Определите ключевые термины:

Социально-психологические услуги

Сертификация

Экспертиза

Профессиональная компетентность специалистаИспользуйте визуальные средства (графики, схемы, инфографику), чтобы сделать материал доступным и легко воспринимаемым.

3. Законодательство и нормативная база

Представьте основные законодательные акты и нормативные документы, регулирующие деятельность специалистов в области психологической помощи населению. Например:

Федеральный закон №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»

Приказ Минтруда РФ №87н «О порядке оказания социально-психологической помощи».Оформите материал в виде таблиц и схем, иллюстрирующих структуру нормативных документов.

4. Этапы и процедуры сертификации

Опишите пошагово процесс сертификации, включая требования к специалистам и организациям, этапы прохождения аттестации и оценки качества предоставляемых услуг. Используйте блок-схемы и алгоритмы действий.

5. Методы экспертной оценки

Рассмотрите методы анализа эффективности социально-психологических услуг, способы сбора обратной связи от клиентов и экспертов. Приведите примеры конкретных методик, применяемых в российских регионах (например, анкетирование, фокус-группы).

6. Примеры лучших практик

Приведите реальные кейсы успешной реализации проектов социального сопровождения населения в различных субъектах РФ, подчеркивая роль сертифицированных специалистов и значимость регулярной независимой экспертизы.

7. Современные тенденции развития отрасли

Подчеркните актуальные направления совершенствования системы психологической поддержки населения, современные технологии диагностики и коррекции психоэмоциональных состояний, инновационные подходы к оказанию качественных услуг населению.

8. Заключение

Сделайте выводы относительно важности сертификационных процедур и экспертиз в повышении уровня доверия граждан к социальным службам и профессионализма работников социальной сферы.

Дополнительные материалы

Предложите студентам ознакомиться с дополнительной литературой, методическими пособиями и материалами, доступными онлайн, такими как портал Министерства труда и социальной защиты РФ, официальные публикации

профессиональных ассоциаций психологов и социологов.

Критерии оценки:

5 баллов («отлично»)

Студент демонстрирует глубокие знания и полное понимание изученного материала, свободно оперирует основными концепциями и методами, предлагает оригинальные идеи и решения задач, качественно аргументирует свою позицию, практически не совершает ошибок, правильно пользуется специальной терминологией.

Примеры качеств, соответствующих оценке «5»:

Четкость и полнота ответа,

Использование примеров и аналогий,

Творческое мышление и инициатива,

Применение ранее приобретенных знаний на практике.

4 балла («хорошо»)

Учащийся твердо владеет большинством необходимого материала, точно воспроизводит основные положения, может объяснить и обосновать большинство фактов, допустив лишь единичные несущественные ошибки или упущения, самостоятельно исправляет замечания учителя.

Основные характеристики хорошей успеваемости:

Ответ полный и точный,

Допускаются отдельные мелкие ошибки,

Активное участие в дискуссии,

Грамотное применение терминов.

3 балла («удовлетворительно»)

Знания учащегося ограничиваются основным объемом обязательного минимума содержания образования, существуют пробелы в понимании отдельных разделов, встречаются значительные ошибки, самостоятельное решение большинства задач вызывает сложности, нуждается в поддержке преподавателя.

Признаки удовлетворительной успеваемости:

Неполный ответ,

Наличие значительных ошибок,

Пассивность на занятии,

Неспособность применить знания в новой ситуации.

2 балла («неудовлетворительно»)

Отсутствует ясное понимание основного объема учебного материала, наблюдаются серьезные ошибки и пропуски в знаниях, ученик не может самостоятельно справиться с поставленными задачами, помощь учителя недостаточна для достижения минимального стандарта требований.

Черты неудовлетворительного уровня знаний:

Грубые ошибки и незнание базовых понятий,

Отсутствие самостоятельности в выполнении заданий,

Частичное выполнение или невыполнение обязательных заданий.

4. Мозговой штурм является эффективным методом коллективного творчества, направленным на выработку новых идей и решений проблем. Для успешного проведения мозгового штурма по дисциплине «Сертификация и экспертиза социально-психологических услуг», предназначенной для обучающихся по профилю «Социально-психологическая работа с населением», важно следовать следующим рекомендациям:

Подготовка участников

Перед началом мероприятия участникам рекомендуется изучить основную терминологию и нормативные документы, касающиеся процесса сертификации и экспертизы в области социально-психологических услуг. Это обеспечит общий фон знаний и повысит эффективность взаимодействия группы.

Определение целей и задач

Четко сформулируйте цель предстоящего мозгового штурма, например:

Выработка предложений по улучшению методов сертификации и оценки качества предоставляемых услуг.

Поиск путей повышения квалификации специалистов в области психологии и социальной работы.

Развитие креативных подходов к решению сложных ситуаций, возникающих в ходе практической деятельности.

Организация пространства

Создайте комфортную обстановку для творческой активности участников. Удобная мебель, достаточное освещение, наличие материалов для записи мыслей и идей (флипчарты, маркеры, стикеры). Обеспечьте возможность быстрого обмена информацией между участниками.

Правила проведения

Установите четкие правила поведения во время сессии:

Запрещены критика и негативная реакция на предложенные идеи.

Все участники равноправны независимо от должности или опыта.

Идеи записываются сразу же после высказывания.

Каждый участник имеет право высказаться столько раз, сколько захочет.

Фазы мозгового штурма

Процесс включает три этапа:

Генерация идей — свободное выдвижение любых предложений без предварительной фильтрации.

Анализ и классификация — сортировка полученных результатов по категориям, выделение приоритетных направлений.

Оценка и выбор наилучших вариантов — обсуждение достоинств и недостатков каждого варианта, принятие оптимального решения группой.

Итоги

По завершении сессии необходимо зафиксировать полученные результаты в письменном виде, обсудить дальнейшие шаги по внедрению принятых решений, распределить обязанности среди участников.

Критерии оценки:**5 баллов («отлично»)**

Студент демонстрирует глубокие знания и полное понимание изученного материала, свободно оперирует основными концепциями и методами, предлагает оригинальные идеи и решения задач, качественно аргументирует свою позицию, практически не совершает ошибок, правильно пользуется специальной терминологией.

Примеры качеств, соответствующих оценке «5»:

Четкость и полнота ответа,

Использование примеров и аналогий,

Творческое мышление и инициатива,

Применение ранее приобретенных знаний на практике.

4 балла («хорошо»)

Учащийся твердо владеет большинством необходимого материала, точно воспроизводит основные положения, может объяснить и обосновать большинство фактов, допустив лишь единичные несущественные ошибки или упущения, самостоятельно исправляет замечания учителя.

Основные характеристики хорошей успеваемости:

Ответ полный и точный,

Допускаются отдельные мелкие ошибки,

Активное участие в дискуссии,

Грамотное применение терминов.

3 балла («удовлетворительно»)

Знания учащегося ограничиваются основным объемом обязательного минимума содержания образования, существуют пробелы в понимании отдельных разделов, встречаются значительные ошибки, самостоятельное решение большинства задач вызывает сложности, нуждается в поддержке преподавателя.

Признаки удовлетворительной успеваемости:

Неполный ответ,

Наличие значительных ошибок,

Пассивность на занятии,

Неспособность применить знания в новой ситуации.

2 балла («неудовлетворительно»)

Отсутствует ясное понимание основного объема учебного материала, наблюдаются серьезные ошибки и пропуски в знаниях, ученик не может самостоятельно справиться с поставленными задачами, помощь учителя недостаточна для достижения минимального стандарта требований.

Черты неудовлетворительного уровня знаний:

Грубые ошибки и незнание базовых понятий,

Отсутствие самостоятельности в выполнении заданий,

Частичное выполнение или невыполнение обязательных заданий.

5. Методические рекомендации по подготовке эссе

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Письменная работа должна включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.

2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина - следствие, общее - особенное, форма - содержание, часть - целое, постоянство - изменчивость. В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

5. Список использованных источников

6. Приложения. Объем работы – 3000 слов без учета списка использованных источников и приложений. (Допускается изменение требуемого объема в пределах 10%)

Критерии оценивания эссе:

«отлично» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя. Деление текста на введение, основную часть и заключение. В основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком. Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования,

предъявляемые к заданию, выполнены;

«хорошо» - во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис.

Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. Уместно используются разнообразные средства связи. Для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощённо-примитивным языком;

«удовлетворительно» - Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно. Заключение выводы не полностью соответствуют содержанию;

«неудовлетворительно» - работа написана не по теме; в работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника.