

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

Утверждена
решением кафедры
социологии, общей и юридической
психологии
Протокол от «31» августа 2020 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.02 АНАЛИЗ РЫНКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

39.03.01 Социология

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Социальная структура, социальные институты и процессы

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора - 2021

Волгоград, 2020 г.

Автор(ы)-составитель(и):

канд. социол. наук,
доцент кафедры социологии,
общей и юридической психологии

Болдина М.Ю.

Заведующий кафедрой социологии,
общей и юридической психологии

Кузеванова А.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание и структура дисциплины	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	8
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
	6.1. Основная литература	16
	6.2. Дополнительная литература	16
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	16
	6.4. Нормативные правовые документы	16
	6.5. Интернет-ресурсы	16
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	18

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина ФТД.2 «Анализ рынка социальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-6	Способность использовать методы сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности	ПКс-6.1.	Способность использовать методы сбора социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые и профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
формирование профессиональных действий, связанных с подготовкой проектного предложения по реализации фундаментального или прикладного социологического и маркетингового исследования, сбору данных из первичных и вторичных источников	ПКс-6.1	Использует методы и процедуры сбора информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина ФТД.02 «Анализ рынка социальных услуг» принадлежит к блоку факультативы. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 1 ЗЕ (36 часов).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области социологии, истории и философии, а также на

приобретенных ранее умениях и навыках в сфере социологии. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для формирования теоретико-методологической базы исследования рынка социальных услуг, измерения и количественной оценки качества, стандартизации социальных услуг, а также для эффективного решения задач практической социологии.

Учебная дисциплина ФТД.02 «Анализ рынка социальных услуг» реализуется после изучения: Б1.Б.12 «История социологии».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 16 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 20 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – **зачет**.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<i>2 семестр</i>								
Тема 1	Понятие и структура общественного сектора.	8	2	-	2	-	4	О, Р
Тема 2	Рынок социально-значимых услуг.	8	2	-	2	-	4	О, Р
Тема 3	Социально-значимые услуги в традиционном коммерческом секторе.	4	2	-	-	-	4	О, Р, Т
Тема 4	Система законов и принципов теории качества.	8	-	-	2	-	4	О, Р, Т
Тема 5	Методы исследования рынка социальных услуг	8	2	-	2	-	4	О, Р, Т
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	зачёт
Всего:		36	8	-	8		20	1 ЗЕ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р)

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и структура общественного сектора.

Институциональные основы общественного сектора. Организационно-правовые модели учреждений, организаций и предприятий общественного сектора. Особенности управления организациями общественного сектора. Социально значимые услуги как нематериальных экономические блага первой необходимости, практическое занятие. Основные типы социально-значимых услуг. Ключевые функции социально-значимых услуг: социализирующая, развивающая, поддерживающая (ЖКХ, транспортные, связь) и восстанавливающая (мед. услуги). Комплексное потребление социально-значимых услуг. Внешний эффект в повышении качества жизни населения.

Тема 2. Рынок социально-значимых услуг.

Схема функционирования рынка социальных услуг. Процесс производства социально-значимых услуг представляется комплексным видом деятельности. Эффективность регулирования сферы услуг, результативность деятельности субъектов регулирования. Модель социальной политики в России. Государственное регулирование рынка социальных услуг зарубежных стран как возможное практика эффективного управления общественным сектором и социально-значимыми услугами. Естественные монополии и пути преодоления противоречий между экономическими и социальными аспектами их деятельности. Специфика равновесия в общественном секторе. Формирование спроса и предложения чистых и смешанных общественных благ Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.

Тема 3. Социально-значимые услуги в традиционно коммерческом секторе.

Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе. Маркетинговые услуги и факторы их развития в современном обществе. Рекламные услуги и факторы их развития в современном обществе. Услуги по связям с общественностью (публич-релейшинз) и факторы их развития в современном обществе. Услуги физкультуры и спорта и факторы их развития в современном обществе. Специфика материального обеспечения услуг физкультуры и спорта. Деловая организация услуг физкультуры и спорта. Спонсорство в сфере физкультуры и спорта.

Тема 4. Система законов и принципов теории качества.

Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы. Качество социальных услуг. Концепция улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Понятие «стандартизации».

Тема 5. Методы исследования рынка социальных услуг.

Стандарты ИСО, Национальные стандарты РФ «Социальные услуги», «Качество социальных услуг». Мониторинг качества социальных услуг. Привлечение потребителей к оценке услуг. Понятие социальной экспертизы. Дизайн оценочных исследований. Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания. Оценка качества и эффективности в социальных службах. Процедуры оценки качества социального обслуживания. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины ФТД.2 «Анализ рынка социальных услуг» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Понятие и структура общественного сектора.	Устный опрос, Проверка реферата
Тема 2	Рынок социально–значимых услуг.	Устный опрос, Проверка реферата
Тема 3	Социально-значимые услуги в традиционном коммерческом секторе.	Устный опрос, Проверка реферата, Письменный тест
Тема 4	Система законов и принципов теории качества.	Устный опрос, Проверка реферата, Письменный тест
Тема 5	Методы исследования рынка социальных услуг	Устный опрос, Проверка реферата, Письменный тест

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом выполнения кейс-заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы по теме 1. Понятие и структура общественного сектора.

Вопросы устного опроса:

1. Институциональные основы общественного сектора.
2. Организационно-правовые модели учреждений, организаций и предприятий общественного сектора. Особенности управления организациями общественного сектора.
3. Социально значимые услуги как нематериальные экономические блага первой необходимости
4. Основные типы социально-значимых услуг.
5. Ключевые функции социально-значимых услуг

Темы рефератов:

1. Социально значимые услуги как нематериальные экономические блага первой необходимости.
2. Ключевые функции социально-значимых услуг: социализирующая, развивающая, поддерживающая (ЖКХ, транспортные, связь) и восстанавливающая (мед. услуги).

Типовые оценочные материалы по теме 2. Рынок социально–значимых услуг.

Вопросы для устного опроса:

1. Схема функционирования рынка социальных услуг. Процесс производства социально-значимых услуг представляется комплексным видом деятельности.
2. Эффективность регулирования сферы услуг, результативность деятельности

субъектов регулирования.

3. Модель социальной политики в России.

4. Государственное регулирование рынка социальных услуг зарубежных стран как возможное практика эффективного управления общественным сектором и социально-значимыми услугами. Естественные монополии и пути преодоления противоречий между экономическими и социальными аспектами их деятельности.

5. Специфика равновесия в общественном секторе.

6. Формирование спроса и предложения чистых и смешанных общественных благ.

Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.

Темы рефератов:

1. Схема функционирования рынка социальных услуг.
2. Естественные монополии и пути преодоления противоречий между экономическими и социальными аспектами их деятельности.
3. Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.

Типовые оценочные материалы по теме 3. Социально-значимые услуги в традиционно коммерческом секторе.

Вопросы для устного опроса:

1. Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
2. Маркетинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
3. Рекламные услуги и факторы их развития в современном обществе.
4. Услуги по связям с общественностью (публик рилейшинз) и факторы их развития в современном обществе.
5. Услуги физкультуры и спорта и факторы их развития в современном обществе. Специфика материального обеспечения услуг физкультуры и спорта.
6. Деловая организация услуг физкультуры и спорта. Спонсорство в сфере физкультуры и спорта.

Темы рефератов:

1. Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе.
2. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
3. Спонсорство в сфере социальных услуг.

Тест:

1. Социальное партнерство – это система, направленная на обеспечение согласования интересов:

- а) работодателей и органов местного самоуправления по вопросам регулирования трудовых отношений в регионе;
- б) органов государственной власти и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений;
- в) работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений;
- г) наемных работников и органов местного самоуправления по вопросам регулирования трудовых отношений.

2. Социальная поддержка оказывается:

- а) всем лицам, ищущим работу;

- б) только гражданам, обратившимся в органы службы занятости с целью поиска подходящей работы;
- в) только лицам, официально признанным безработными;
- г) только гражданам, активно ищущим работу.

3. Интегральная характеристика физического, психологического, социального и эмоционального состояния пациента, оцениваемая исходя из его субъективного восприятия:

- а) качество жизни;
- б) уровень жизни;
- в) уровень дохода
- г) уровень комфорта

4. Понятие, объединяющее социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-юридические, социально-страховые и другие отвечающие требованиям гражданско-правовой услуги – это:

- а) социальная защита;
- б) социальное обеспечение;
- в) социальная услуга;
- г) социальное обслуживание.

Ответы: 1-В, 2-Б, 3-А,4-В

Типовые оценочные материалы по теме 4. Система законов и принципов теории качества.

Вопросы для устного опроса:

1. Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система.
2. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы.
3. Качество социальных услуг.
4. Концепции улучшения качества: «трилогия Д.М. Джурана», «цикл У.Э. Деминга».
5. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
6. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Понятие «стандартизации».

Темы рефератов:

1. Концепция улучшения качества.
2. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
3. Общие затраты на качество.

Тест:

1. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг – это...

- а) получатель социальных услуг
- б) поставщик социальных услуг
- в) стандарт социальной услуги
- г) контролер качества социальных услуг

2. Государственный надзор и контроль за соблюдением работодателями трудового законодательства, установленного порядка расследования и учета несчастных случаев на производстве осуществляют:

- а) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

- б) федеральная служба по труду и занятости;
- в) государственные учреждения службы занятости населения;
- г) территориальные Управления государственной службы занятости.

3. Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.

- а) стандарт РФ «Социальные услуги»;
- б) ISO 9000;
- в) стандарт РФ «Качество социальных услуг»
- г) стандарт РФ «Качество».

4. ISO (ИСО) расшифровывается как...

- а) международная организация по стандартизации
- б) международное общество защиты животных
- в) международная общественная организация
- г) международный золотой стандарт

Ответы: 1-В,2-Б,3-Б,4-А

Типовые оценочные материалы по теме 5. Методы исследования рынка социальных услуг.

Вопросы для устного опроса:

1. Международные и отечественные стандарты качества.
2. Мониторинг качества социальных услуг. Привлечение потребителей к оценке услуг.
3. Понятие социальной экспертизы.
4. Дизайн оценочных исследований. Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.
5. Оценка качества и эффективности в социальных службах.
6. Процедуры оценки качества социального обслуживания.
7. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

Темы рефератов:

1. Стандарты ИСО.
2. Национальные стандарты РФ «Социальные услуги», «Качество социальных услуг».
3. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

Тест

1. Основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг – это...

- а) получатель социальных услуг
- б) поставщик социальных услуг
- в) стандарт социальной услуги
- г) контролер качества социальных услуг

2. Государственный надзор и контроль за соблюдением работодателями трудового законодательства, установленного порядка расследования и учета несчастных случаев на производстве осуществляют:

- а) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- б) федеральная служба по труду и занятости;
- в) государственные учреждения службы занятости населения;

г) территориальные Управления государственной службы занятости.

3. Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.

- а) стандарт РФ «Социальные услуги»;
- б) ISO 9000;
- в) стандарт РФ «Качество социальных услуг»
- г) стандарт РФ «Качество».

4. ISO (ИСО) расшифровывается как...

- а) международная организация по стандартизации
- б) международное общество защиты животных
- в) международная общественная организация
- г) международный золотой стандарт

Ответы: 1В,2Б,3Б,4А

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-6	Способность использовать методы сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности	ПКс-6.1.	Способность использовать методы сбора социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-6.1 Способность использовать методы сбора социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы	Использует методы и процедуры сбора информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности.	Корректно использует методы и процедуры сбора информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности.

деятельности		
--------------	--	--

4.3.2 Типовые оценочные средства

Кейс-задания

Кейс-задание №1

Назовите основные проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания населения. Какими, на ваш взгляд, факторами они обусловлены?

Кейс-задание №2

Проведите классификацию отраслей социальных услуг.

Кейс-задание №3

Опишите этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.

Кейс-задание №4

Опишите основные задачи и проблемы рынка социальных услуг в России.

Кейс-задание №5

Опишите корректное поведение и должный облик социального работника.

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 РПД

Шкала оценивания

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, принять следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
-------------------------	--

89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;

- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.б. «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС
1	2	3
1	Понятие и структура общественного сектора.	1. Социально значимые услуги как нематериальных экономические блага первой необходимости. 2. Ключевые функции социально-значимых услуг: социализирующая, развивающая, поддерживающая (ЖКХ, транспортные, связь) и восстанавливающая (мед. услуги).
2	Рынок социально-значимых услуг.	1. Схема функционирования рынка социальных услуг. 2. Естественные монополии и пути преодоления противоречий между экономическими и социальными аспектами их деятельности. 3. Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.
3	Социально-значимые услуги в традиционно коммерческом секторе.	1. Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе. 2. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе. 3. Спонсорство в сфере социальных услуг.
4	Система законов и принципов теории качества.	1. Концепция улучшения качества. 2. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. 3. Общие затраты на качество.
5	Методы исследования рынка социальных услуг	1. Стандарты ИСО, 2. Национальные стандарты РФ «Социальные услуги», «Качество социальных услуг». 3. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора.

При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Ненашев М.И. Методы проведения социологических исследований [Электронный ресурс]: учеб.пособие для студентов специальности 030101.65 Социология.- Киров: Вятский государственный гуманитарный университет, 2011. – 238 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6007>

6.2. Дополнительная литература

1. Бабосов Е.М. Модернизация социальных систем [Электронный ресурс]. – Минск: Белорусская наука, 2014 – 257 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29584>

2. Бабосов Е.М. Человек в социальных системах [Электронный ресурс]. – Минск: Белорусская наука, 2013 – 482 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29543>

3. Мхитарян С.В. Маркетинговые исследования рынка с использованием ППП Statistica [Электронный ресурс]: учебное пособие. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 71 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10768>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Бабосов Е.М. Модернизация социальных систем [Электронный ресурс]. – Минск: Белорусская наука, 2014 – 257 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29584>

2. Мхитарян С.В. Маркетинговые исследования рынка с использованием ППП Statistica [Электронный ресурс]: учебное пособие. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 71 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10768>

6.4. Нормативные правовые документы.

1. ГОСТ Р 40.003-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества.
2. ИСО 9000-1-94. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Часть 1. Руководящие указания по выбору и применению.
3. ИСО 9001-94. Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.

4. ИСО 9002-94. Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения) – Режим доступа: <http://www.wciom.ru>
2. Официальный сайт Государственной Думы РФ - duma.gov.ru
3. Официальный сайт Пенсионного фонда России - pfrf.ru
4. Официальный сайт Правительства Волгоградской области - volganet.ru

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ФТД.2 АНАЛИЗ РЫНКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

наименование дисциплины (модуля)/ практики

Автор: канд. философ. наук, доцент Рухтин А.А.

Код и наименование направления подготовки: 39.03.01 Социология

Профиль: Социальная структура, социальные институты и процессы

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Практические задания

Кейс-задание №1

Назовите основные проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания населения. Какими, на ваш взгляд, факторами они обусловлены?

Кейс-задание №2

Проведите классификацию отраслей социальных услуг.

Кейс-задание №3

Опишите этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.

Кейс-задание №4

Опишите основные задачи и проблемы рынка социальных услуг в России.

Кейс-задание №5

Опишите корректное поведение и должный облик социального работника.

Кейс-задание №6

Проанализируйте сферу социального обслуживания и определите, какие требования, на ваш взгляд, должны применяться к персоналу учреждений социального обслуживания?

Кейс-задание №7

Проанализируйте рынок социальных услуг и опишите, какими основными особенностями он обладает?

Кейс-задание №8

Проанализируйте влияние особенностей рынка социальных услуг на ценообразование в социальной сфере

Кейс-задание №9

Дайте характеристика услуг, предоставляемых организациями социальной сферы

Кейс-задание №10

Подумайте и ответьте на вопрос, какое значение имеет сфера услуг в современном обществе?

Кейс-задание №11

Проанализируйте основные проблемы формирования российского рынка социальных услуг.

Кейс-задание №12

Опишите основные показатели качества социальных услуг.

Кейс-задание №13

Подумайте, как можно применить цикл Деминга для улучшения качества социальных услуг в вашем регионе?

Кейс-задание №14

Подумайте, как можно применить принципы качества Д. Джурана для улучшения качества социальных услуг в городе Волгограде?

Кейс-задание №15

Опишите схему функционирования рынка социальных услуг в России.

Кейс-задание №16

Опишите основные показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.

Кейс-задание №17

Проанализируйте модель социальной политики в России и определите ее преимущества и недостатки?

Кейс-задание №18

Проанализируйте ключевые функции социально-значимых услуг.

Кейс-задание №19

Ответьте на вопрос, что представляют собой информационные услуги и какие факторы их развития в современном обществе Вы можете назвать?

Кейс-задание №20

Определите понятие «квалиметрия» и продемонстрируйте, как она применима в раках социального обслуживания?