

**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  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**АДАптированная программа бакалавриата**

**Социальная структура, социальные институты и процессы**

---

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и  
обучающихся инвалидов**

**ФТД.02 АНАЛИЗ РЫНКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**39.03.01 Социология**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 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.

РПД ФТД.02 «Анализ рынка социальных услуг» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2021 года № 1.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....</b>	<b>4</b>
1.1. Осваиваемые компетенции.....	4
1.2. Результаты обучения.....	4
<b>2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Содержание и структура дисциплины.....</b>	<b>6</b>
3.1. Структура дисциплины.....	6
3.2. Содержание дисциплины.....	6
<b>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....</b>	<b>8</b>
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	8
4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
<b>5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....</b>	<b>16</b>
5.1. Методы проведения экзамена / зачета.....	16
5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации.....	16
<b>6. Методические материалы по освоению дисциплины.....</b>	<b>18</b>
<b>7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....</b>	<b>20</b>
7.1. Основная литература.....	20
7.2. Дополнительная литература.....	21
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	21
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.....	21
7.5. Иные источники.....	22
<b>8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....</b>	<b>23</b>

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

## 1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина ФТД.02 «Анализ рынка социальных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента 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. Результаты обучения

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	На уровне знаний: знать особенности социально-значимых исторических проблем, сущности объективного анализа исторических проблем и процессов, социальных функций исторической науки; особенности социально-значимых демографических проблем, методов изучения социальных проблем, способов социологического анализа социальных проблем
		На уровне умений: определять сущность социально-значимых исторических проблем и процессов; проводить объективный исторический анализ, выявлять сущность и устанавливать причинно-следственные связи, раскрывать специфику социально-значимых проблем и процессов; аргументировать собственную точку зрения на социально-значимые проблемы
		На уровне навыков: отбор и обобщение фактических социально-значимых проблем и процессов, проведение научного объективного и беспристрастного анализа конкретных социально-значимых исторических проблем и процессов, проведение демографического анализа при решении конкретных социально-значимых проблем.

## **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).

По очной форме обучения на контактную работу с преподавателем запланировано 16 часов (лекций – 8 часов, практических занятий – 8 часов), на самостоятельную работу обучающихся – 20 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

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».

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. 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 традиционно 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		-	-	-	-	-	-	<b>зачёт</b>
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>1 ЗЕ</b>

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

#### 3.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### 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 (публик рилейшинз) 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

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

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
<b>Очная форма</b>		
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 традиционно 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

##### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

###### 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

**Шкала оценивания**

**Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в области финансов
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области финансов
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области финансов
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области финансов

**Тестирование**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

### Проверка кейса

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке кейса во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке кейса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения кейса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

### Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;

В – количество верно решенных задач;

О – общее количество задач.

### Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки
74% - 60%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Методы проведения экзамена/зачета

Зачет проводится с применением следующих методов: перечень примерных вариантов заданий в п.5.2.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная

аттестация может проводиться в несколько этапов.

## 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор 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 деятельности	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.

## Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

### Кейс-задания

**Кейс-задание №1:** Назовите основные проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания населения. Какими, на ваш взгляд, факторами они обусловлены?

**Кейс-задание №2:** Приведите 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.

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

### Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

#### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

### Методические 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, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- 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 изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине.

### 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.	Социально значимые услуги как нематериальных экономические блага первой необходимости. Ключевые функции социально-значимых услуг: социализирующая, развивающая, поддерживающая (ЖКХ, транспортные, связь) и восстанавливающая (мед. услуги).
2	Рынок социально-значимых услуг.	Схема функционирования рынка социальных услуг. Естественные монополии и пути преодоления противоречий между экономическими и социальными аспектами их деятельности. Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.
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. Спонсорство в сфере социальных услуг.
4	Система законов и принципов теории качества.	Концепция улучшения качества. 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 изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. 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.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план,

тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая *заголовки*. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, - так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, обрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи. Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. *Выписать на поля* значение отмеченных понятий.

- При первом чтении текста необходимо составить его *простой план*, последовательный перечень основных мыслей автора.

- При повторном чтении текста выделять *систему доказательств* основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться *выразить мысль автора своими словами*, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый *отбор цитат*. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем. В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

### Рекомендации для подготовки к зачету

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. 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>
2. Статистика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Мхитарян [и др.] ; под редакцией В. С. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 464 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02725-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/412729>

### **7.2. 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. Человекомерность социальных систем [Электронный ресурс]. – Минск: Белорусская наука, 2015 – 392 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>

### **7.3. 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.

### **7.5. 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](http://duma.gov.ru)
3. Официальный сайт Пенсионного фонда России - [pfrf.ru](http://pfrf.ru)
4. Официальный сайт Правительства Волгоградской области - [volganet.ru](http://volganet.ru)

### **7.6. Иные источники**

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>

## **8. 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.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

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

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: [http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/ ...](http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/)

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

**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  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**АДАптированная программа бакалавриата  
Социальная структура, социальные институты и процессы**

---

*(наименование образовательной программы)*

**Фонды оценочных средств промежуточной аттестации  
по дисциплине**

**ФТД.2 АНАЛИЗ РЫНКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

---

*(код и наименование дисциплины)*

**39.03.01 Социология**

---

*(код, наименование направления подготовки /специальности)*

**Очная**

---

*(форма (формы) обучения)*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

## 1. Вопросы к зачету по дисциплине «Анализ рынка социальных услуг»

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
6. Схема функционирования рынка социальных услуг. Процесс производства социально-значимых услуг представляется комплексным видом деятельности.
7. Эффективность регулирования сферы услуг, результативность деятельности субъектов регулирования.
8. Модель социальной политики в России.
9. 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.
10. Специфика равновесия в общественном секторе.
11. Формирование спроса и предложения чистых и смешанных общественных благ. Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.
12. Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
13. Маркетинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
14. Рекламные услуги и факторы их развития в современном обществе.
15. Услуги по связям с общественностью (публик рилейшинз) и факторы их развития в современном обществе.
16. Услуги физкультуры и спорта и факторы их развития в современном обществе. Специфика материального обеспечения услуг физкультуры и спорта.
17. Деловая организация услуг физкультуры и спорта. Спонсорство в сфере физкультуры и спорта.
18. Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система.
19. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы.
20. Качество социальных услуг.
21. Концепции улучшения качества: «трилогия Д.М. Джурана», «цикл У.Э. Деминга».
22. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
23. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Понятие «стандартизации».
24. Международные и отечественные стандарты качества.
25. Мониторинг качества социальных услуг. Привлечение потребителей к оценке услуг.
26. Понятие социальной экспертизы.
27. Дизайн оценочных исследований. Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.
28. Оценка качества и эффективности в социальных службах.
29. Процедуры оценки качества социального обслуживания.
30. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

## 2. Тестовые материалы

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.
5. 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
6. 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.
7. 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».
8. ISO (ИСО) расшифровывается как...
- а) международная организация по стандартизации
  - б) международное общество защиты животных
  - в) международная общественная организация
  - г) международный золотой стандарт

### **3. Открытые задания**

#### **3.1. Теоретические задания с открытым вопросом**

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
6. Схема функционирования рынка социальных услуг. Процесс производства социально-значимых услуг представляется комплексным видом деятельности.
7. Эффективность регулирования сферы услуг, результативность деятельности субъектов регулирования.
8. Модель социальной политики в России.
9. 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.
10. Специфика равновесия в общественном секторе.
11. Формирование спроса и предложения чистых и смешанных общественных благ. Методы реализации предпочтений в отношении социально значимых благ.
12. Информационные услуги и факторы их развития в современном обществе. Консалтинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
13. Маркетинговые услуги и факторы их развития в современном обществе.
14. Рекламные услуги и факторы их развития в современном обществе.
15. Услуги по связям с общественностью (паблик рилейшинз) и факторы их развития в современном обществе.
16. Услуги физкультуры и спорта и факторы их развития в современном обществе. Специфика материального обеспечения услуг физкультуры и спорта.
17. Деловая организация услуг физкультуры и спорта. Спонсорство в сфере физкультуры и спорта.
18. Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система.
19. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы.
20. Качество социальных услуг.
21. Концепции улучшения качества: «трилогия Д.М. Джурана», «цикл У.Э. Деминга».
22. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
23. Концептуальные основы и научные теории квалиметрии. Понятие «стандартизации».
24. Международные и отечественные стандарты качества.
25. Мониторинг качества социальных услуг. Привлечение потребителей к оценке услуг.
26. Понятие социальной экспертизы.
27. Дизайн оценочных исследований. Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.
28. Оценка качества и эффективности в социальных службах.
29. Процедуры оценки качества социального обслуживания.
30. Оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг.

### **3.2. Практические контрольные задания**

- 1) Кейс-задание №1: Назовите основные проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания населения. Какими, на ваш взгляд, факторами они обусловлены?
- 2) Кейс-задание №2: Проведите классификацию отраслей социальных услуг.
- 3) Кейс-задание №3: Опишите этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.
- 4) Кейс-задание №4: Опишите основные задачи и проблемы рынка социальных услуг в России.
- 5) Кейс-задание №5: Опишите корректное поведение и должный облик социального работника.
- 6) Кейс-задание №6: Проанализируйте сферу социального обслуживания и определите, какие требования, на ваш взгляд, должны применяться к персоналу учреждений социального обслуживания?

- 7) Кейс-задание №7: Проанализируйте рынок социальных услуг и опишите, какими основными особенностями он обладает?
- 8) Кейс-задание №8: Проанализируйте влияние особенностей рынка социальных услуг на ценообразование в социальной сфере
- 9) Кейс-задание №9: Дайте характеристика услуг, предоставляемых организациями социальной сферы
- 10) Кейс-задание №10: Подумайте и ответьте на вопрос, какое значение имеет сфера услуг в современном обществе?
- 11) Кейс-задание №11: Проанализируйте основные проблемы формирования российского рынка социальных услуг
- 12) Кейс-задание №12: Опишите основные показатели качества социальных услуг.
- 13) Кейс-задание №13: Подумайте, как можно применить цикл Деминга для улучшения качества социальных услуг в вашем регионе?
- 14) Кейс-задание №14: Подумайте, как можно применить принципы качества Д. Джурана для улучшения качества социальных услуг в городе Волгограде?
- 15) Кейс-задание №15: Опишите схему функционирования рынка социальных услуг в России.
- 16) Кейс-задание №16: Опишите основные показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.
- 17) Кейс-задание №17: Проанализируйте модель социальной политики в России и определите ее преимущества и недостатки?
- 18) Кейс-задание №18: Проанализируйте ключевые функции социально-значимых услуг.
- 19) Кейс-задание №19: Ответьте на вопрос, что представляют собой информационные услуги и какие факторы их развития в современном обществе Вы можете назвать?
- 20) Кейс-задание №20: Определите понятие «квалиметрия» и продемонстрируйте, как она применима в раках социального обслуживания?

