

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине**

«Мониторинг и оценка социальных программ и проектов»

для студентов направления подготовки
Направление подготовки 39.04.02 «Социальная работа»
Направленность (профиль) «Управление и проектирование в социальной работе»
Форма обучения – очная
Год начала обучения – 2026 г.

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Тема 1 Теоретико-методологические аспекты социальных программ и проектов

Тема 2 Общие подходы к мониторингу и оценке социальных программ и проектов.

Тема 3 Основные исполнители мониторинга и оценки социальной программы (проекта).

Тема 4 Этапы проведения оценки программы (проекта).

Тема 5 Методы мониторинга социальных программ и проектов.

Тема 6 Анализ данных в системе оценки социальных программ (проектов).

Тема 7 Отчет о результатах оценки социальной программы (проекта).

Тема 8 Мониторинг и оценки программы: сходства и различия

Тема 9 Оценка оказываемых услуг социально ориентируемыми некоммерческими организациями.

Введение

Дисциплина «Мониторинг и оценка социальных программ и проектов» способствует формированию понимания теоретико-методологических аспектов и общих подходов к мониторингу и оценке социальных программ и проектов, а также методов данного технологического процесса.

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных (ПК-9, ПК-10) компетенций будущего магистра по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа. Основная цель курса «Мониторинг и оценка социальных программ и проектов» заключается в формировании понимания теоретико-методологических аспектов и общих подходов к мониторингу и оценке социальных программ и проектов, а также методов данного технологического процесса

Задачами освоения дисциплины являются: формирование знаний о теоретико-методологических аспектах, подходах к мониторингу и оценки, этапах проведения мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-9. Способен разрабатывать и внедрять социальные проекты и программы, направленные на решение актуальных проблем индивида, группы и общества	ИД-1 ПК-9 Имеет представление о проектной деятельности в социальной сфере ИД-2 ПК-9 Анализирует актуальные проблемы социальной сферы с целью разработки социальных проектов различного уровня ИД-3 ПК-9 Демонстрирует способность разрабатывать и внедрять социальные проекты и программы, направленные на решение актуальных проблем индивида, группы и общества	Понимает этапы технологии мониторинга и оценки социальных программ и проектов Использует правила технологического процесса в ходе разработки показателей и критериев мониторинга и оценки социальных программ и проектов Разрабатывает и внедряет технологии мониторинга и оценки социальных программ и проектов в системе социальной работы
ПК-10. Способен к социальному проектированию, прогнозированию и моделированию процессов, направленных на решение актуальных проблем индивида, группы, общества	ИД-1 ПК-10 Имеет представление о социальном проектировании, прогнозировании и моделировании процессов, направленных на решение актуальных проблем индивида, группы, общества ИД-2 ПК-10 Осуществляет социальное проектирование, прогнозирование и моделирование процессов, направленных на решение актуальных проблем индивида, группы, общества	Понимает процесс социального проектирования, прогнозирования и моделирования с учетом решения социально значимых задач Применяет эффективные методы мониторинга и оценки социальных программ и проектов, направленных на решения актуальных проблем жизнедеятельности населения

	ИД-3 ПК-10 Демонстрирует способность к разработке социальных программы и проекты по решению актуальных проблем жизнедеятельности населения	Разрабатывает процедуру мониторинга и оценки социальных программ и проектов, направленных на решения актуальных проблем жизнедеятельности населения
--	---	---

Практическое занятие 1

Тема 1

Теоретико-методологические аспекты социальных программ и проектов

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью целостного представления у магистров знаний о теоретико-методологических аспектах социальных программ и проектах, их взаимосвязи, классификациях, жизненном цикле.

Теоретическая часть

1. Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Социальная программа – совокупность мероприятий объединенных общей целью, социальным проектом или совокупностью социальных проектов, условиями их выполнения, разрабатываемых по определенной технологии и применяемых при решении различного рода социальных задач; содержание и план деятельности с изложением основных целей и задач социальных (-ой) проблем (-ы), характера мероприятий, с уточнением сроков исполнения и определением участников процессов и их ролевых функций. Социальные программы – пенсии, пособия по безработице, помощь нуждающимся семьям, ассигнования на здравоохранение и образование и т.п.

Классификация программ:

Признаки классификации	Виды программ
Содержание программы	Экономические, социальные, социально-экономические, научно-технические, производственные, маркетинговые, организационно-управленческие, разведывательные (информационные), комплексные
Уровень разработки и применения	Президентские, федеральные, региональные (республиканские, краевые, областные, окружные), местные, городские, программы предприятий, учреждений, личностные (программы саморазвития)
Время, на которое рассчитана реализация программы	Долгосрочные (свыше 5 лет) Среднесрочные (3-5 лет) Краткосрочные (1-3 года) Текущие или оперативные (до 1 года)

Программа - это разрабатываемый и реализуемый комплекс задач и мероприятий, имеющих определенное содержание, и направленный на достижение конечной цели. Социальные программы - один из видов программ. Каждый признак отражает ту или иную сторону программы - содержательную, уровневую, временную. Программы можно рассматривать как разновидность проектов. Различные социальные мероприятия могут не иметь между собой никаких связей и выполняются изолированно, но при их наличии мероприятия по разработке и реализации одного или нескольких социальных проектов объединяются в одну социальную программу.

В процессе управления возникают ситуации, когда-то или иное направление деятельности необходимо выделить особо. Тогда оно приобретает форму целевой программы, которая «вписывается» в существующую оргструктуру управления или для ее реализации создается специальная структура или происходит то и другое. Целевая программа и система управления, обеспечивающая ее реализацию (выполнение), называется программно-целевым управлением (ПЦУ). Если у программы нет или слабо работает обеспечивающая структура, то она «зависает», т.е. ее выполнение проблематично. Это - одна из распространенных «программных болезней».

Большим преимуществом программ вообще и социальных в частности является специальное выделение «программных ресурсов» и их концентрация на достижении подцелей, задач, мероприятий и, в конечном счете, цели программы.

Классификация целей:

Признаки классификации	Виды целей
1. Содержание	Социальные, экономические, организационные, технические, научно-технические, политические, комплексные
2. Приоритетность	Главные (основные, ключевые, основополагающие) Второстепенные (неглавные, побочные, вспомогательные)
3. Время реализации	Стратегические. Тактические. Оперативные. Текущие
4. Форма фиксации	Документированные (официальные) Недокументированные (неофициальные)
5. Потребность	Желательные, нежелательные, надуманные
6. Степень обоснованности	Обоснованные, недостаточно обоснованные, необоснованные
7. Реальность/ нереальность выполнения	Реальные (реалистичные), осуществимые Нереальные (неосуществимые)
8. Уровни управления	Народно-хозяйственные, отраслевые, региональные, предприятия, организации, учреждения, их структурные единицы
9. Политический оттенок	Декларируемые (провозглашаемые) Фактические (реально реализуемые, выполняемые)
10. Объем	Общие, частные, локальные
11. Время действия	Конечные, промежуточные
12. Степень выполнения	Выполненные полностью, частично

Программно-целевое управление по-своему подтверждает важность определения приоритетов в практической деятельности на любом уровне.

Ресурсное обеспечение – для выполнения программы необходимы технические средства - компьютер, копировальный аппарат, видеоаппаратура для психолога, оборудование для отделения реабилитации детей-инвалидов.

Принципы, приоритеты и классификация социальных программ

При разработке социальных программ необходимо соблюдать следующие принципы: принцип научного обоснования; принцип целесообразности и целеобусловленности; принцип социально воспроизводственной ценности; принцип комплексности; принцип реалистичности и реализуемости.

При разработке социальной программы необходимо также придерживаться следующих приоритетов: приоритетность личностного начала над групповым; ориентация процессов управления в программировании на повышение качества жизни населения; детальное определение основных видов социальных услуг предусмотренных программой;

активное использование местного самоуправления в выработке и реализации социальных программ на локальном уровне; необходимость непрерывного повышения квалификации участников процесса социального программирования.

Большое многообразие социальных программ вызывает необходимость их классификации по разным основаниям (признакам).

По классу: монопрограммы – это простые программы, содержащие одну цель и одно направление деятельности; мультипрограммы – это комплексные программы, содержащие несколько целей и направлений деятельности; мегапрограммы – это целевые программы, содержащие большое количество взаимосвязанных простых и комплексных программ объединенных общей целью, ресурсами и временем выполнения. Мультипрограммы содержат в себе монопрограммы. Мегапрограммы содержат в себе моно - и мультипрограммы.

По типу: социальные – программы, предназначенные для решения социально значимых задач; экономические – программы, применяемые в сфере экономического регулирования; организационные – программы, реализуемые в сфере управления персоналом и в менеджменте организаций; технические – программы, используемые в области внедрения результатов научно-технического прогресса; смешанные – программы, содержащие элементы вышеперечисленных видов.

По виду: образовательные – программы, применяемые в обучении новым знаниям, умениям и навыкам; исследовательские – программы, реализуемые при проведении социальных и эмпирических исследований; инновационные – программы, используемые при внедрении инноваций, обеспечивающих развитие различных систем; инвестиционные – программы, применяемые при создании или реновации основных фондов; комбинированные – программы, содержащие элементы вышеперечисленных видов.

По длительности: краткосрочные – разрабатываются на срок до трех лет; среднесрочные – разрабатываются на срок от 3 до 5 лет; долгосрочные – разрабатываются на срок свыше 5 лет.

По сложности: простые – монопрограммы; средние – мультипрограммы; сложные – мегапрограммы.

По масштабу: мелкие – направлены на решение простых задач; средние – направлены на решение задач средней сложности; крупные – направлены на решение сложных задач.

По уровню: международные – реализуются на международном уровне; федеральные – реализуются на уровне страны в целом; региональные – реализуются на уровне региональных субъектов; муниципальные – реализуются на уровне муниципальных образований; локальные – реализуются на уровне предприятий, учреждений, организаций.

Эта классификация весьма условна, поскольку в реальной практике цель и задачи социальных программ довольно сложны и многообразны.

Различные толкования понятий социальных программ и социальных проектов могут плюрализировать вывод данной темы, поэтому можно выделить три основных варианта взаимоотношения социальных программ и социальных проектов.

Социальная программа может быть представлена как совокупность проектов объединенных общей целью, выделенными ресурсами, время на ее выполнение технологией, способом организации деятельности и т.д. Таким образом, программу можно рассматривать как совокупность социальных проектов, однако данная точка зрения в науке не является единственно верной. Ряд исследователей выделяет не только инструментальные, но и качественные, смысловые различия между этими понятиями.

Употребление понятия проект, как правило, связывается с разработкой и внедрением чего-либо принципиально нового. Понятие программа чаще употребляется в связи с необходимостью совершенствования оптимизации либо повышение качества каких-либо направлений деятельности или видов социальной практики.

Программа состоит из двух частей: 1 часть – разработка какого-либо вида деятельности, направления, формы, технологий или комплекса мероприятий. 2 часть – реализация разработанного в рамках соответствующего программе проекта.

Социальный проект – это ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы (объекта) с установленными требованиями к качеству результатов, с возможными ограничениями расходов средств и ресурсов, а также со специфической организацией деятельности. Проектирование социальное – процесс создания прообраза (прототипа) предполагаемого социального объекта, социального явления или социального процесса посредством научно обоснованного определения вариантов их планового развития и с целенаправленным изменением конкретных социальных институтов.

Проект социальной работы понимается как система: сформулированных проектных целей; создаваемых для этих целей социальных учреждений, физических объектов, систем социальной защиты; разрабатываемых и утверждаемых соответствующих документов — программ, планов, расчетов, смет и др.; рассчитываемых необходимых ресурсов — материальных, финансовых, трудовых, временных; комплекс управленческих решений, мероприятий (мер) по достижению целей.

Классификация проектов:

Признаки классификации	Виды проектов
Объем трудовых (трудоемкость), финансовых (стоимость) и материальных (материалоемкость) затрат	Малый проект. Мегапроект, в том числе международный, межгосударственный, федеральный, региональный, отраслевой, межотраслевой, местный
Содержание	Технический, научно-технический, экономический, социальный, социально-экономический, экологический, производственный, строительный, маркетинговый, рекламный, инвестиционный, комплексный
Сроки реализации	Краткосрочный. Среднесрочный. Долгосрочный

Для любого вида проекта характерен жизненный цикл, т.е. период времени с момента его появления до окончания практической реализации. Жизненный цикл проекта можно разделить на фазы, представляющие собой определенные микроциклы: замысел; анализ; проблемы; разработка концепции; разработка проекта; оценка результатов; подведение итогов.

Выполнение (реализация) социального проекта требует определенной совокупности работ, которые делятся на основные и обеспечивающие. К основным работам относятся: предпроектный анализ; определение главной (главных) цели (целей); планирование социального проекта; разработка социального проекта, результатом которой являются документы, решения, сметы и т.д.; принятие и утверждение социального проекта; его выполнение (реализация) и внесение по ходу необходимых корректив; подведение итогов выполнения проекта.

Стадии проекта:

Предпроектный анализ включает изучение (исследование, анализ, диагностику) соответствующей социальной проблемы, решение которой предполагается осуществить в «проектном» варианте, например, с помощью разработки и реализации какой-то программы. Результаты анализа находят выражение в виде описания ситуации, характеристики условий, социальной «фотографии», паспорта и др. Главная цель определяется на основе предпроектного анализа и отражается в формулировке цели (целей).

Планирование социального проекта состоит в определении конкретных разработчиков с установлением заданий и сроков предстоящей разработки проекта. Разработка социального проекта состоит в определении перечня мер (мероприятий) и

ответственных исполнителей, производстве необходимых расчетов по ресурсам, заключении договоров на выполнение работ, поставку материалов, оборудования и др. Результатом разработки являются, например, конкретная социальная программа или план, а также соответствующие расчеты на календарные периоды.

Принятие и утверждение социального проекта происходит по специальной процедуре с фиксацией в официальном документе. Выполнение социального проекта, как правило, обеспечивается существующей структурой. При необходимости могут создаваться специальные управленческие структуры, подразделения, звенья (должности). С учетом каких-либо значимых факторов в проект «по ходу» могут вноситься коррективы в сторону его расширения или «ужимания».

Подведение итогов выполнения социального проекта основывается на учете отчетной и контрольной информации и отражается в соответствующем документе, закрывающем данный проект. Работы, обеспечивающие социальный проект, группируются по следующим видам: информационные, аналитические, экспертные, организационные, координационные, правовые, финансовые, кадровые, мотивационные, материально-технические, снабженческие, коммерческие, учебно-обучающие, прогнозные, пропагандистские.

Важное условие в обеспечивающей организационно-управленческой работе - назначение руководителя реализуемого социального проекта, который наделяется полномочиями, обязанностями и правами. Руководитель проекта может наделяться правом формирования «своей команды» (временного коллектива), выполняющей обеспечивающие работы.

Социальный проект представляет собой такую разновидность программы, где отражены не только актуальные ориентиры, общие задачи, но и уточнены сроки достижения подцелей, скоординированы усилия исполнителей на основе глубокого изучения исходного уровня развития объекта и использования социальных нормативов.

Практические задания.

1. Подготовьте ответы на вопросы собеседования:

1. Определение понятий «социальный проект», «социальная программа», их соотношение и взаимосвязь.
2. Классификация социальных программ и проектов.
3. Характеристика жизненного цикла программы (проекта).
4. Фазы жизненного цикла программы (проекта): концепция, разработка, реализация, завершение.

2. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Роль и место программ и проектов в процессе реализации социальной политики современной России.
2. Актуальные социальные программы современной России, их целевая установка и направленность.
3. Приоритетность развития межведомственных социальных программ, реализующихся на основе социального партнерства.
4. Государственные программы РФ «Социальная поддержка граждан», «Содействие занятости населения», «Доступная среда»: эффективность их реализации.

Практическое занятие 2

Тема 2

Общие подходы к мониторингу и оценке социальных программ и проектов

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью целостного представления у магистров об общих подходах к оценке социальных программ и проектов.

Теоретическая часть

1. Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Проведение мониторинга и оценки необходимо для проектов, задействованных в сфере социального развития, по разным причинам. Прежде всего, мониторинг и оценка позволяют обеспечивать подотчетность организации перед донорами и пользователями проекта. Также, «проведение периодических оценок может помочь усовершенствовать исполнение, поскольку можно получить полный обзор достижений проекта и направления его работы (исходя из данных мониторинга) и выработать рекомендации для внесения изменений в свете полученного опыта». Мониторинг и оценка вносят вклад в процесс обучения и позволяют сотрудникам и участникам проекта приобретать новые навыки. Кроме того, они помогают выполнять коммуникативную функцию, так как могут предоставлять заинтересованным лицам необходимую информацию.

Оценка программы – это систематический сбор информации о деятельности в рамках программы, ее характеристиках и результатах. Оценивание является одной из функций управления программой и предполагает, как контроль ее хода и результатов, так и получение нового знания.

Различные виды оценочной деятельности, к которым относятся программный аудит, мониторинг и оценка, строятся в соответствии с общими принципами и имеют свои отличительные особенности. Однако во всех случаях важно принимать во внимание специфику и проработанность самой программы, как объекта оценки.

Программа (экономическая, социальная) – совокупность взаимоувязанных мер, план действий, направленных на достижение единой цели, решение одной проблемы.

Проект – ограниченная во времени деятельность, направленная на создание уникального продукта или услуги; любая деятельность, имеющая четко определенную отправную точку и цели, достижение которых означает завершение деятельности. На практике большинство проектов для достижения целей могут использовать лишь ограниченные ресурсы.

Программа или проект – это особая форма организации деятельности, отличающаяся тем, что она направлена на достижение запланированного конкретного результата, заранее определенным способом, с использованием известного заранее и ограниченного количества ресурсов, в оговоренные заранее сроки. В отличие от проекта программа предполагает больший масштаб и продолжительность деятельности и может включать несколько проектов.

Мониторинг, оценка и аудит программы представляют собой подсистемы, обеспечивающие «обратную связь» о ее ходе и результатах. Информацию, которую дают мониторинг, оценка и аудит, используют те, кто управляет программой.

Сущность мониторинга и оценки одна и та же – отслеживание хода и результатов программы и выдача информации для лиц, принимающих решения. Отличия между мониторингом и оценкой упрощенно можно сформулировать так:

- Мониторинг отвечает на вопрос «Как идут дела?». Это рутинное, повседневное отслеживание ситуации, сравнение текущего положения дел с планом.

- Оценка отвечает на вопросы «Ну и что?» и «Почему?». Оценка предполагает более глубокий по сравнению с мониторингом анализ происходящего. Оценка проводится время от времени.

Для построения системы мониторинга программы необходимо сделать следующее:

- Определить измеряемые показатели (индикаторы), по которым можно будет отслеживать ход программы.

- Установить источники информации для проведения мониторинга (организации, отделы, отдельные люди или группы людей, документы и т.д.).

- Выбрать методы сбора информации.

- Определить частоту и график сбора информации.

- Назначить ответственных за получение необходимой информации и договориться с теми, кто эту информацию будет предоставлять.

- Определить технологию обработки и анализа получаемой информации.
- Спланировать, как и кому будут переданы данные мониторинга, а также кто и как будет их использовать.
- Учесть в бюджете программы расходы, необходимые для проведения мониторинга.

Оценка программ.

Все начинается с возникновения потребности в информации для принятия решения. Если такой потребности нет, то и нет необходимости в проведении оценки. А если оценку все-таки провести, то ее результаты вряд ли будут востребованы.

После того, как определено, кому и зачем нужна информация, формируется Задание на проведение оценки. Главной частью Задания на проведение оценки является перечень вопросов, на которые надлежит ответить. Эти вопросы должны быть логически связаны с целью проведения оценки. Вопросы Задания (evaluation questions) обычно бывают общими и не слишком многочисленными:

-Каковы фактические результаты Программы в какой мере они соответствуют целям Программы?

-Что можно считать основными достижениями Проекта? Чего по сравнению с планом сделать не удалось и почему?

-Каковы перспективы продолжения работы по окончании Проекта?

На этапе планирования определяется, какие методы предполагается использовать для сбора информации. В самом общем виде все существующие методы можно разделить на четыре группы: наблюдение, изучение документации, анкетирование и интервьюирование. Для того, чтобы собрать нужную информацию, необходимо не только выбрать метод, но и подготовить соответствующие инструменты: разработать и апробировать анкету; сформулировать вопросы для проведения интервью; определить, на что обращать внимание при наблюдении и как регистрировать результаты наблюдения и т.д. На этом этапе также определяется график проведения работ и необходимые ресурсы.

На этапе сбора информации самое главное - беспристрастно фиксировать факты, не пытаясь их интерпретировать. Главная идея разделения этапов сбора информации и последующего анализа заключается в том, что выводы должны базироваться не на отдельных фактах, а на их совокупности. При сборе информации могут использоваться данные мониторинга.

На этапе анализа информации совершается главное таинство: из мозаики разрозненных фактов составляется целостная картина. На основании полученных данных делаются выводы и формируются рекомендации относительно принятия того самого управленческого решения, с которого все начиналось. Выводы – это ответы на вопросы Задания.

Полученные в результате оценки ответы передаются тем, кто принимает решения.

Оценка программ – это систематический СБОР ИНФОРМАЦИИ о деятельности в рамках программы, ее характеристиках и результатах, который проводится для того, чтобы ВЫНЕСТИ СУЖДЕНИЕ о программе, ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ программы и/или РАЗРАБОТАТЬ ПЛАНЫ на будущее. Оценка, ориентированная на практическое использование (в отличие от оценки вообще), проводится для ЗАРАНЕЕ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, с ясным пониманием того, КАКИМ ОБРАЗОМ ОНИ БУДУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ результаты оценки.

Общее определение оценки программ включает три взаимосвязанных компонента: (1) систематический сбор информации по (2) потенциально широкому кругу вопросов для (3) различных вариантов использования.

Классификация оценки по видам:

Классификация оценки по видам	
Формирующая оценка	Оценка потребностей определяет несоответствие между желаемым и реальным положением дел относительно какой-либо

	ситуации, выявляет существующие потребности и располагает их в порядке приоритетности. Оценка процесса ставит своей целью описание того, как в действительности функционирует та или иная программа, каким образом реализация программы приводит к достижению определенных результатов, и каковы сильные и слабые стороны программы. Оценка целей и задач помогает определить, достигает ли и в какой степени та или иная программа запланированных целей и задач.
Суммирующая оценка	Оценка результатов – помогает определить, какие программы и виды деятельности организации действительно приводят к достижению результатов, необходимых получателям услуг, и позволяет избежать видов деятельности, которые кажутся важными на определенном этапе работы, но не приносят желаемых результатов. Оценка воздействия позволяет определить изменения в благосостоянии людей/клиентов/благополучателей, которые могут быть отнесены на счет определенного проекта, программы или политики. Оценка экономической эффективности программы использует экономические методы для оценки соотношения затрат и результатов программы или проекта, выраженных в денежном отношении (costbenefit), и соотношения затрат и результатов проекта, выраженных в затратах на единицу полученного результата (cost-effectiveness).

Существуют также следующие виды оценки социальных программ и проектов:

- оценка потребностей;
- оценка процесса;
- оценка результатов;
- оценка воздействия.

При планировании оценки первостепенным является не выбор того или иного подхода к ее проведению (или вида оценки), а формулировка вопросов и задач, которые ставит перед собой организация. При планировании оценки необходимо принять во внимание следующие вопросы:

- Для каких целей вам необходима оценка, т.е. какие решения вы хотите принять на основе ее результатов?

- Кто будет использовать информацию, полученную в ходе оценки? Например, клиенты, доноры, попечительский совет организации, управленческая команда организации, сотрудники, широкая общественность и т.д.

- Какие виды данных необходимы вам для принятия решений или для информирования тех, для кого предназначена оценка? Например, необходимо ли вам представить информацию о процессе реализации проекта (ресурсах, деятельности и результатах), информацию о клиентах или получателях услуг по вашему проекту, сильных и слабых сторонах программы или положительном эффекте программы для ее клиентов, или почему проект не удался т. д.

- Каковы будут источники информации? Например, сотрудники проекта, клиенты, совместные группы, состоящие из сотрудников проекта и клиентов, документация проекта и т.д.

- Какие способы сбора информации могут быть использованы? Например, анкеты или «опросники», интервью, обзор документации, наблюдение, фокусные группы клиентов и т.д.

- К какому сроку информация должна быть получена?

- Какими ресурсами вы обладаете для сбора этой информации?

Практические задания.

1.Подготовьте ответы на вопросы собеседования:

1. Методология оценки социальных программ и проектов.
2. Принципы и инструменты оценки социальных программ и проектов.
3. Принципы программно-целевого управления в процессе мониторинга программы.

4. Постановка целей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

1. Индивидуальное творческое задание (исследовательский проект).

Выберете одно из учреждений системы социального обслуживания населения региона (например, КЦСОН г. Ставрополь, Ставропольский край) проанализируйте сайт социального учреждения и представьте информацию в виде презентации.

Показатели оценки:

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2. «Открытость и прозрачность государственного учреждения» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет»;

3. Соответствие информации о деятельности учреждений социального обслуживания, размещенной на официальном сайте учреждения социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

4. Наличие информации о деятельности учреждения социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях учреждения, размещение её в брошюрах, буклетах;

5. Наличие информации о деятельности попечительского совета учреждения социального обслуживания (в том числе состав совета, решения, планы работ, отчеты о деятельности);

6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

7. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др): телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте. г) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

8. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

- лично в организацию социального обслуживания;

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

- по телефону на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

9. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания; на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»; на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет».

Практическое занятие 3

Тема 3

Основные исполнители мониторинга и оценки социальной программы (проекта)

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний у магистров об основных исполнителях мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Существует несколько вариантов возможных исполнителей оценки:

- Оценку проводят сами участники программы. Такой подход называют «самооцениванием».

- Оценку проводят сотрудники организации, которая выполняет программу. Однако те, кто проводит оценку, в программе не участвуют. Такой подход называют «внутренней оценкой».

- Оценку проводят внешние по отношению к организации-исполнителю программы специалисты. Такая оценка называется «внешней».

- Комбинированный вариант, который в той или иной мере включает элементы трех предыдущих.

Самооценивание.

«Самооценивание имеет ряд неоспоримых преимуществ перед другими подходами.

Во-первых, сотрудники программы лучше всех знают свою программу и обладают всей или почти всей информацией, необходимой для проведения оценки, поэтому этап сбора данных существенно сокращается.

Во-вторых, когда люди сами оценивают свою программу, повышается вероятность, что результаты оценки будут востребованы и использованы.

Наконец, самооценивание не требует больших финансовых затрат. При этом у самооценивания есть и определенные ограничения или слабые стороны.

Может оказаться проблематично обеспечить непредвзятость суждений, поскольку участники программы не могут быть нейтральны по отношению к своей работе. У участников программы может быть недостаточно знаний и навыков в области проведения оценки. Участники программы заняты текущими делами, поэтому у них нет ни времени, ни желания всерьез заниматься оценкой» (Кузьмина А.Н., Салливан Р.О., Кошелева Н.А.).

Внешняя оценка.

«Внешняя оценка также имеет ряд преимуществ и недостатков. К ее преимуществам относятся непредвзятость консультантов и «незамысленность» их взгляда на программу; специальная квалификация консультантов в области оценки; а также то, что оценка является для консультантов их главным делом, а не дополнением к массе других дел, как в случае с самооцениванием. Недостатками внешней оценки являются ее высокая стоимость; необходимость подробного и продолжительного ознакомления консультантов с программой и ее окружением; риск того, что результаты оценки и рекомендации консультантов не будут использованы сотрудниками программы» (Кузьмина А.Н., Салливан Р.О., Кошелева Н.А.).

Не существует единственно правильного ответа на вопрос о том, кому следует проводить оценку. Практика показывает, что одним из основных факторов при принятии соответствующего решения является доступность ресурсов. В небольших проектах и программах попросту нет средств для привлечения внешнего специалиста, и выбирать приходится между тем, чтобы провести оценку самим участникам программы или поручить ее проведение сотруднику организации, не занятому в программе. В крупных проектах и программах средства на внешнюю оценку заранее закладываются в бюджет. Для них более актуальным оказывается вопрос выбора внешнего консультанта.

Выбор внешнего консультанта.

Основными критериями для выбора внешнего консультанта можно считать:

- способность консультанта выполнить задание в установленные сроки и с должным уровнем качества,
- соответствие стоимости услуг консультанта возможностям организации заказчика,
- установление хороших доверительных отношений между заказчиком и консультантом.

Получить стопроцентную гарантию, что консультант способен хорошо выполнить работу, можно только одним способом: поручить ему эту работу и оценить результат. То есть при поиске внешнего консультанта мы можем говорить лишь о повышении вероятности правильного выбора. Важно решить, должен ли консультант, проводящий оценку проекта, быть специалистом в определенной предметной области (медицина, экология, право и т.д.). Это во многом будет зависеть от характера вопросов задания на проведение оценки. Задание может содержать такие вопросы, что понять их и дать грамотный ответ сможет только специалист. Нужно помнить, однако, что сочетание в одном человеке требуемой экспертизы с хорошими навыками и знаниями в области оценки программ встречается довольно редко. Кроме того, приглашение эксперта в определенной предметной области всегда сопряжено с риском получить консультанта с заранее определенной точкой зрения. И тогда под угрозой окажется объективность оценки. Практика свидетельствует, что оптимальным вариантом в большинстве случаев является приглашение специалистов, хорошо владеющих методологией и инструментами оценки, и подключение к оценке экспертов, когда это необходимо для ответа на отдельные конкретные вопросы.

Необходимо отметить, что владение навыками методологии инструментами оценки, является необходимым, но недостаточным условием проведения качественной оценки. Профессионализм оценщика основывается также на соблюдении этических норм и ценностных подходов. Многие профессиональные ассоциации специалистов по оценке программ в базовых компетенциях специалистов и принципах проведения оценки указывают на соблюдение этических норм и стандартов.

Практические задания.

1.Подготовьте доклады:

1. Риски в социальном программировании и проектировании.
2. Характеристика основных исполнителей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.
3. Участники социального программирования и проектирования.
4. Приоритеты общественного развития при постановке целей мониторинга социальных программ и проектов.

Практическое занятие 4

Тема 4

Этапы проведения оценки программы (проекта)

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний у магистров об этапах оценки программы.

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Схема проведения оценки включает несколько основных этапов.

1. Возникновение потребности в информации.
2. Постановка задачи.
3. Планирование оценки.
4. Сбор данных.
5. Анализ данных.
6. Подготовка отчета.
7. «Обратная связь» по результатам оценки.
8. Принятие решения.

«Строго говоря, первый и последний этапы выходят за рамки оценки программы.

Собственно, оценка начинается с постановки задачи и заканчивается «обратной связью».

Однако мы рассматриваем оценку как одну из функций управления, поэтому считаем важным увязывать этапы проведения оценки с жизнью программы.

Результатом оценки является информация. Задача оценки – собрать сведения, которые необходимы для принятия управленческих решений. Поэтому отправной точкой для проведения оценки является возникновение потребности в информации для принятия решений. Естественно, эта потребность возникает у вполне конкретных людей, принимающих решения. Оценка будет максимально полезной, если она сориентирована на этих людей и проводится с учетом того, как они будут пользоваться полученными результатами.

Следующим шагом является преобразование возникшей потребности в задание на проведение оценки. Главным компонентом задания являются вопросы, на которые нужно ответить, чтобы получить необходимую для принятия решений информацию. Кроме того, в задании оговариваются детали проведения оценки: источники и методы сбора информации, требования к отчету, кто будет участвовать в проведении оценки, график работ, организационные вопросы, условия использования и распространения полученной информации, необходимые для проведения оценки ресурсы.

На следующем этапе – планирование и подготовка к проведению оценки – разрабатывают детали проведения работ и подготавливают необходимые инструменты. На этом этапе могут быть разработаны анкеты, списки вопросов для интервью, методики проведения наблюдения и т.д.

Теперь можно приступать к сбору данных. Для этого используют интервьюирование (индивидуальное и групповое), анкетирование, наблюдение, различные методы анализа документации. При сборе данных важно беспристрастно фиксировать факты, не пытаясь их интерпретировать. Главная идея разделения этапов сбора данных и анализа полученной информации заключается в том, что выводы должны базироваться не на отдельных фактах, а на их совокупности. Например, один из участников проекта может очень эмоционально и убедительно доказывать бесперспективность выполненной работы. Человек, проводящий оценку, должен воспринимать это лишь как мнение одного из участников, несмотря на убедительность приведенных доводов. Время для обобщений и выводов наступит позже, когда будут собраны мнения других участников, клиентов, представителей финансирующей организации.

На этапе анализа данных совершается главное таинство: из мозаики разрозненных фактов составляется целостная картина. На основании полученных данных делаются выводы и формируются рекомендации относительно принятия того самого управленческого решения, с которого все начиналось. Выводы – это ответы на вопросы задания на проведение оценки.

Форма и содержание отчета о проведенной оценке определяются при согласовании задания. Главное на этом этапе – помнить о том, что отчет – важнейшая часть оценки. Отчет

предназначен для тех, кто инициировал оценку, и должен быть удобен, в первую очередь, для них.

«Обратная связь» по результатам оценки – это наиболее волнительная для всех сторон фаза проведения оценки. Для тех, кто инициировал оценку, это своего рода заключение об успешности работы, которой они руководили или которую финансировали. Для тех, кто проводил оценку, это экзамен на профессионализм и проверка качества выполнения задания. Для тех, чья программа оценивалась, это прелюдия к важным решениям, которые могут повлиять на будущее их организации. Особые сложности возникают, когда организация производит оценку своими силами. В этом случае приходится давать «обратную связь» коллегам, с которыми вместе работаешь. Оценка призвана показать программу такой, как она есть. Это значит, что сообщение о результатах может содержать и положительные, и отрицательные выводы.

Последний этап – принятие решений с учетом полученной информации. Здесь главная роль принадлежит людям, у которых возникла потребность в информации и которые инициировали проведение оценки. Принятие решений – это их компетенция».

Планирование оценки.

На этапе планирования происходит подготовка к проведению оценки. Задание на проведение оценки, сформированное на предыдущем этапе, детализируется и трансформируется в конкретные инструменты сбора и анализа данных, а также в подробные планы действий.

Шаг 1. Обратиться к вопросам, на которые надлежит ответить. Например, один из вопросов задания на проведение оценки может выглядеть так: «В какой мере ход программы соответствовал плану? Если были отклонения, то с чем они были связаны».

Шаг 2. Определить, что нужно узнать для ответа на вопросы задания. В рассматриваемом примере необходимо получить исходный план выполнения программы; скорректированные планы (если таковые были), а также выяснить реальный график выполнения программы. После сравнения реального графика с планом станет понятно, были ли отклонения. Если окажется, что были, то нужно будет понять причину каждого из них.

Шаг 3. Теперь нужно понять, где есть необходимая нам информация, то есть определить источники информации. В нашем случае информация наверняка имеется в программных документах, отчетах и, возможно, в протоколах совещаний. Кроме того, важными сведениями, не в полной мере отраженными в документах, могут обладать руководитель и специалисты программы.

На этом этапе необходимо помнить об очень важном принципе – так называемой триангуляции. Этот принцип предполагает, что для повышения надежности эмпирических данных нужно использовать различные виды источников информации. Оптимальное число источников – не менее трех. Например, в нашем случае для получения информации используются программная документация, менеджер программы и специалисты.

Другой важный аспект, связанный с определением источников информации, – это стратегия формирования выборки. Как правило, число потенциально интересующих нас источников информации оказывается слишком большим. Поэтому необходимо решить, каким образом мы выберем относительно небольшое число источников, на основании которых можно будет дать аргументированные и основанные на фактах ответы на вопросы задания.

Существует две принципиально разных стратегии формирования выборки: вероятностная (случайная) и целевая. Вероятностная выборка используется в тех случаях, когда нам необходимо перенести результаты изучения источников, включенных в выборку, на всю совокупность источников, например, когда нужно выяснить мнение жителей города, региона или страны по какому-то вопросу. При соблюдении правильной процедуры отбора респондентов можно узнать мнение жителей многомиллионного города, опросив всего около полутора тысяч человек. Такое свойство вероятностной выборки называют

репрезентативностью. Когда мы говорим, что выборка является репрезентативной, это означает, что результаты ее изучения могут быть перенесены на всю совокупность интересующих нас элементов с небольшой и известной заранее вероятностью ошибки. Целевая стратегия формирования выборки используется либо, когда общее количество источников относительно невелико, либо, когда нашей задачей является глубокое изучение какого-либо явления или процесса, а обобщать полученные данные не требуется. Исходя из того, какое именно явление и зачем мы собираемся изучить, мы определяем состав и количество источников информации, которые позволят нам достичь цели. Здесь главное – выбрать информационно насыщенные случаи (источники). Информационная насыщенность означает, что из этих источников можно узнать многое из того, что связано с целью оценки. Другими словами, в зависимости от цели оценки, нам нужно будет найти либо наиболее знающих людей, либо людей, принимавших участие в чем-то, либо людей, переживших что-то, и т.п.

Шаг 4. Определить, как можно получить информацию с учетом имеющихся ограничений. Речь идет о методах сбора данных, а ограничения могут быть связаны с самыми разными причинами – от конфиденциального характера некоторых документов до физической недоступности отдельных людей. Здесь также применим принцип триангуляции, но уже по другому основанию. Речь идет о методологической триангуляции – использованию разных методов для повышения надежности эмпирических данных.

Шаг 5. Разработать инструменты для сбора данных. Продумать технологию обработки и анализа данных. К инструментам относятся, например, анкеты; списки вопросов для проведения интервью; инструкция для осуществления наблюдения с формой для регистрации его результатов и т.д. Обработка данных представляет собой особую задачу. Дело в том, что собранные данные необходимо представить в удобном для анализа виде. Для этого их нужно обработать: например, свести сотни заполненных анкет в одну таблицу или представить статистические данные в виде диаграмм. Технология анализа данных также должна быть продумана на этапе планирования оценки, в том числе потому, что для анализа данных может потребоваться специальное программное обеспечение.

Шаг 6. На этом этапе определяется подробный график проведения оценки и назначаются ответственные за выполнение всех работ.

Шаг 7. Теперь нужно уточнить, что нужно для проведения оценки с организационно-технической точки зрения.

Практические задания.

1.Подготовьтесь к собеседованию:

1. Характеристика основных этапов оценки программы и проекта.
2. Основные риски в оценке социальной программы и проекта.
3. Классификация целей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.
4. Виды риска в социальном программировании и проектировании.

2. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Проблемы и перспективы оценки результативности реализации социальных программ (проектов) в учреждениях системы социальной защиты населения.
2. Программа «Социальный контракт» ее возможности.
3. Основные технологии определения потенциала развития социального субъекта.

Практическое занятие 5

Тема 5

Методы мониторинга социальных программ и проектов

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний и умений у магистров применять основные методы мониторинга социальных программ и проектов.

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Для получения эмпирических данных при проведении оценки используются четыре группы методов: анкетирование, интервью, наблюдение и изучение документации. Каждая группа методов имеет свои особенности, сильные стороны и ограничения, которые нужно учитывать при планировании и проведении оценки программ.

Метод	Преимущества	Ограничения
Анкетирование	- Большой охват. - Стандартизация. - Удобство обработки данных. - Гарантия анонимности.	- Сложно получить достаточное количество ответов. - Нельзя менять «фокусировку» в процессе проведения. - Не узнаем того, о чем не спросим.
Интервью	- Очень большой объем детальной информации. - Возможность смены «фокусировки» в процессе проведения. - Возможность уточнить и вопросы, и ответы. - В некоторых случаях только так можно узнать действительное положение вещей.	- Большая трудоемкость (продолжительность). - Требуется особых условий для проведения. - Зависимость от психологического контакта и эмоционального состояния участников. - Обработка данных занимает много времени.
Наблюдение	- Жизнь программы изучается, как она есть, а не опосредованно. - Возможность получения новых незапланированных и непредвиденных данных. - Не требует ни создания особых условий, ни дополнительных действий со стороны программы.	- Возможно влияние наблюдателя, которое сложно исключить. - Этические ограничения – не все, что важно для оценки, можно наблюдать. - Сложность регистрации и обработки данных требует времени.
Изучение документации	- Неизменность информации, возможность многократного обращения к одному и тому же документу, перепроверки. - Не требует создания специальных условий: можно проводить, когда удобно и где удобно. - Могут отражать официальную точку зрения, а также содержать нормы и стандарты.	- Не всегда адекватно отражают программу. - Слишком большой объем «лишней» информации - Трудоемкость изучения - Неудобство работы с документами на разных носителях. - Недоступность некоторых документов по причинам конфиденциальности.

Анкетный опрос предполагает жестко фиксированный порядок, содержание и форму вопросов, а также ясное указание формы ответов, которые даются самим опрашиваемым. Разработка анкеты начинается с принятия решения о том, для ответа на какие вопросы задания используется анкетирование. Чаще всего этот метод сбора данных позволяет получить информацию лишь по некоторым из интересующих нас тем.

Исходя из того, что мы хотим узнать у респондентов, составляется и тестируется пробная анкета. Тестирование инструмента сбора информации особенно важно при проведении анкетирования, поскольку корректировать что-либо после начала опроса будет уже невозможно – анкета будет жить своей жизнью, и респонденты ответят так, как сочтут нужным.

Составление пробной анкеты включает:

- Формулирование вопросов (нас могут интересовать, например, знания респондентов, их отношение к чему-либо или их поведение в определенных ситуациях).
- Выбор формы ответов.
- Выстраивание логической последовательности вопросов.
- Написание введения и заключения.
- Графическое оформление анкеты.

Тестирование пробной анкеты является обязательным этапом при проведении анкетирования, даже если невозможно протестировать анкету на представителях целевой группы. Просто свежий взгляд на анкету позволяет выявить и устранить многие недостатки, незаметные для ее разработчиков.

После корректировки анкеты по итогам тестирования проводят ее распространение. Онлайн-системы анкетирования могут оказаться весьма удобными в случае, когда респонденты имеют доступ в интернет.

Сбор ответов и обработка полученных данных в случае онлайн-анкетирования не составляют никакой проблемы: все происходит автоматически. Если же анкета напечатана на бумаге, то сбор и обработка ответов могут потребовать значительных затрат времени и сил.

Интервью – это «проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом (опрашиваемым)» (Ядов В.А.). Интервью могут быть как индивидуальными (беседа один на один), так и групповыми (интервьюер беседует с группой респондентов).

«В зависимости от процедуры проведения интервью делятся на:

- структурированные, в ходе которых интервьюер задает строго определенные вопросы в строго определенной последовательности;
- полуструктурированные, при проведении которых по ходу беседы интервьюер может задавать не только обязательные, но и дополнительные вопросы;
- неструктурированные, то есть интервьюер задает вопросы, которые возникают у него в процессе общения в заданном контексте.

Важнейшим фактором, определяющим успешность интервью, является установление хорошего контакта между интервьюером и респондентом. Именно межличностный контакт определяет степень доверия между сторонами и, в конечном итоге, объем и качество полученной информации. Эффективность установления контакта, конечно, зависит от квалификации специалиста, проводящего интервью. Неслучайно навыки коммуникации считаются одной из ключевых компетенций специалиста по оценке.

Еще один практический аспект проведения интервью, на который необходимо обратить внимание, это необходимость тщательного формулирования вопросов.

Под наблюдением в оценке программ, подразумевают регистрацию событий очевидцем. Метод наблюдения основан на естественной способности человека видеть и слышать.

Однако для эффективного использования этого метода при сборе данных в рамках оценки программы необходима тщательная подготовка.

Первый вопрос, на который нужно ответить: «Что наблюдать? Как выбрать объекты для наблюдения?». Отправной точкой, как и в случае других методов, служат вопросы задания на проведение оценки.

В качестве объектов наблюдения необходимо выбрать информационно насыщенные с точки зрения задания на проведение оценки события, процессы, ситуации. Наблюдатель, начавший сбор данных без предварительной подготовки, рискует оказаться перегруженным информацией, не обязательно значимой для проведения оценки.

Поэтому после выбора объекта наблюдения необходимо продумать, на что именно следует обращать внимание в процессе наблюдения.

Важно заранее продумать, как регистрировать данные наблюдения, поскольку использование традиционного блокнота и авторучки в этом случае будет не всегда уместно, удобно и достаточно.

Изучение документации.

«Документом в оценке программ, как и в социологии, называют любую информацию, которая зафиксирована на бумажных или иных носителях. Таким образом, к документации, связанной с программой, могут относиться описание программы; отчеты и другие тексты в электронном или печатном виде; финансовые документы; деловая переписка; рукописные тексты, например, отзывы о программе; фото, аудио и видеоматериалы; информация на интернет-сайтах и т.д. В документах могут быть как количественные, так и качественные данные, относящиеся к программе. Перечень документов, обязательных к использованию в процессе оценки, как правило, указывается в задании на проведение оценки. Другие документы, которые могут пригодиться, выбираются по признаку информационной насыщенности с учетом вопросов задания. Методика изучения документов зависит как от задания, так и от характера самих документов. Например, описание программы может быть использовано для реконструкции логики программы. Публикации в прессе можно изучить на предмет того, в какой мере они отражают сущность и ценности программы. Видеозапись семинара можно использовать как один из источников информации о том, в какой мере использовались интерактивные методы обучения». Необходимо обратить внимание на то, что документы не всегда адекватно и достоверно отражают жизнь программы. Это следует учитывать при использовании документов в качестве источника информации при оценке программы.

Практические задания.

1. Индивидуальное задание.

Выберете одно из учреждений системы социального обслуживания населения региона (например, КЦСОН г. Ставрополь, Ставропольский край) проанализируйте анкету обратной связи с получателями социальных услуг, определите недостатки, разработайте рекомендации по ее совершенствованию.

Представьте работу в виде отчета-презентации.

Практическое занятие 6

Тема 6

Анализ данных в системе оценки социальных программ (проектов)

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления умений магистров осуществлять анализ данных в системе оценки социальных программ (проектов).

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Общая схема анализа данных.

Независимо от характера и объема данных, общая схема анализа при проведении оценки программы выглядит следующим образом:

- Что обнаружено? Излагаются факты, эмпирические данные.
- Как это можно объяснить? Эти факты и взаимосвязи между ними обсуждаются, интерпретируются, наполняются смыслом.
- Какой из этого следует вывод? На основании интерпретаций делаются выводы, выносятся суждения: хорошо или плохо, много или мало, в нужном ли направлении развивается или нет и т.п.
- Что теперь делать? На основании выводов даются рекомендации.

Анализ количественных данных.

При проведении оценки всегда приходится иметь дело с большими объемами информации. Чтобы можно было на ее основании сделать выводы, полученные данные необходимо каким-то образом организовать, структурировать и уменьшить в объеме. Целью анализа количественных данных является сведение массива полученной информации к относительно небольшому числу значимых для нас результатов.

Самый простой подход к анализу количественных данных называется описательным анализом. Другая группа методов анализа количественных данных называется аналитической статистикой. Во всех случаях анализ количественных данных включает две фазы: математическую обработку и смысловую интерпретацию полученных результатов несмотря на то, что многие способы математической обработки данных содержат слово «анализ» (корреляционный анализ, факторный анализ, кластерный анализ и т.д.), этот анализ нельзя считать законченным с точки зрения проведения оценки. Вычисления позволяют лишь выявить определенные математические закономерности, связанные с полученными данными. Для ответа на вопросы оценки эти закономерности необходимо наполнить смыслом (Кузьмин А.Н., Салливан Р.О., Кошелева Н.А.).

Анализ качественных данных.

Общая направленность анализа качественных данных – от большого количества фактов к обобщениям, моделям, теориям. Поскольку качественные данные носят описательный характер, стратегия качественного анализа связана с классификацией данных, объединением их в группы (категоризацией), становлением взаимосвязей между отдельными фактами и группами данных.

Конечной целью всегда являются ответы на вопросы задания на проведение оценки. Многочисленные примеры анализа качественных данных можно найти в детективных историях.

Сыщик, расследующий преступление, по крупицам собирает информацию, складывает из полученных фактов «мозаику», которая позволяет объяснить происшедшее, защитить невиновных и найти преступника». Многие авторы сходятся во мнении, что результаты нужно представить таким образом, чтобы у заказчика возникло яркое представление об объекте исследования и обнаруженных фактах, и был достигнут эффект вовлечения заказчика в процесс анализа (Кузьмин А.Н., Салливан Р.О., Кошелева Н.А.).

Практическое задание.

1. Подготовьтесь к собеседованию.

1. Квантификацию, социальные показатели и индикаторы, и их измерение.
2. Сущность процедуры кластеризации.
3. Измерительные шкалы, построение измерительных шкал.
4. Ограничение квантификации.

Практическое занятие 7

Тема 7

Отчет о результатах оценки социальной программы (проекта)

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний и умений у магистров формировать отчет о результатах оценки социальной программы (проекта).

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Принципы хорошего отчета.

При написании отчетов следует руководствоваться следующими принципами:

- Отчет должен быть ориентирован на конкретного пользователя. Главная функция отчета – предоставление нужной пользователю информации в удобном для него формате.

- Основная часть отчета – аргументированные, основанные на эмпирических данных ответы на вопросы задания на проведение оценки.

- При изложении результатов оценки должна соблюдаться логическая цепочка «факты – интерпретации – выводы – рекомендации».

- Отчет должен быть самодостаточным. Он должен содержать всю информацию, которая может понадобиться читателю, чтобы получить аргументированные ответы на вопросы задания. В отчете не должно быть лишних сведений. Таким образом, объем информации должен быть необходимым и достаточным для аргументированного ответа на вопросы задания.

- Язык отчета должен быть понятен пользователю.

- При подготовке отчета нужно исходить из того, что читатель знает меньше пишущего.

- Отчет должен быть написан и оформлен так, чтобы пользователь мог легко в нем ориентироваться и быстро находить нужную информацию.

Структура и оформление отчета.

Структура и оформление отчета должны, в первую очередь, соответствовать условиям задания на проведение оценки. Прочитав отчет, человек должен получить следующую информацию: какова цель оценки; что именно оценивалось; как разрабатывалась и проводилась оценка; какие данные были получены; какие выводы были сделаны; какие рекомендации были вынесены; какие уроки были извлечены.

«Обратная связь» по результатам оценки.

Этот этап завершает проведение оценки. Именно поэтому он исключительно важен как переход от формального письменного отчета к решениям, влияющим на программу. Оценка начиналась с разговора между заказчиком и исполнителем, и завершиться она должна разговором, в ходе которого исполнитель представит результаты оценки заказчику, и стороны смогут вместе их обсудить.

Отчет – основной продукт оценки программы. Форма и содержание отчета о проведенной оценке согласовываются на этапе разработки технического задания. Отчет предназначен для лиц, инициировавших оценку, и должен отвечать их требованиям. В отчете предоставляются ответы на вопросы, поставленные в техническом задании, и рекомендации для принятия управленческого решения.

Типовые элементы технического задания включают:

1. Краткое описание проекта или программы, оценка которых должна быть проведена;
2. Краткое определение цели оценки;
3. Необходимую информацию о проекте (ход выполнения проекта на данный момент; является ли данная оценка первой и т.д.);
4. Перечень вопросов для проведения оценки;
5. Описание ожиданий организации относительно общей структуры оценки, способов сбора и анализа данных, вероятного количества командировок и т.п.;
6. Описание умений и навыков, которые, по мнению организации, необходимы отдельному эксперту или команде специалистов для проведения оценки;
7. Определение требований к отчету о проведении оценки;
8. Смету или примерную сумму, которую предполагается выделить на проведение оценки.

На основании информации, полученной в ходе подготовительного этапа и определения технического задания, разрабатывается план проведения оценки.

Общий план оценочного исследования разъясняет, каким образом будет решаться основная задача оценки с точки зрения используемой методологии, календарного графика и имеющихся ресурсов.

План оценки содержит:

- 1) краткое описание предпосылок оценки;

- 2) цели и задачи оценки; 3) описание методологии и дизайна оценки;
- 4) инструменты сбора информации;
- 5) график действий и мероприятий;
- 6) описание ожидаемых продуктов оценки и план использования ее результатов.

Область применения результатов оценки очень широка. Возможности их использования во многом определяются изначальными целями оценки – сформулированными вопросами.

Перечень возможных вариантов применения результатов оценки программ:

- совершенствование программ;
- повышение эффективности программ;
- продолжение (обеспечение непрерывного) финансирования;
- обеспечение (привлечение) дополнительного финансирования;
- уточнение целей и задач программы;
- реалистичное определение результатов;
- стимулирование более широкого обмена информацией.
- повышение эффективности сбора необходимых данных;
- информирование лиц и организаций, принимающих решения;
- повышение осведомленности общественности;
- экспертиза потребностей;
- определение программных приоритетов;
- определение и расстановка приоритетов в области потребностей в информации;
- анализ разногласий;
- защита программы от несправедливой критики.

Оценка социальных результатов

Социальный результат / Результат / Outcome – это достижение цели и выполнение задач программы; изменения, которые преднамеренно и непреднамеренно произошли вследствие реализации программы.

Практические задания.

1. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Сферы использования результатов оценки программы (проекта).
2. Риски, к которым может привести некачественных отчет оценки программы (проекта).
3. Оценки программы с точки зрения поиска оптимальных решений по изменению программы.

2. Индивидуальное творческое задание.

Выберите социальную программу (муниципальную, региональную), реализующуюся в учреждении социального обслуживания населения и разработайте рекомендации, позволяющие повысить шансы на использование результатов оценки социальной программы (проекта) по следующему алгоритму:

- реалистичность, выполнимость рекомендаций;
- согласованность с подходами, применяемыми организацией-исполнителем и финансирующей организацией;
- разумность: предлагаемый план действий должен быть ориентирован на то, чтобы решить проблему лучше, чем любое другое возможное действие;
- доступность по затратам.

Представьте результаты в виде презентации.

Практическое занятие 8

Тема 8

Мониторинг и оценки программы: сходства и различия

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний у магистров о сходстве и различии мониторинга и оценки программы.

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Мониторинг и оценка - это виды деятельности, которые основаны на сборе и анализе информации о ходе и результатах программы. С одной стороны, эту информацию можно использовать как инструмент контроля, с другой – она содержит новое знание о программе. При этом, разные виды деятельности по сбору информации в программе сочетают в себе функции контроля и получения нового знания в разных пропорциях, что позволяет достаточно четко разграничить их между собой.

Мониторинг программы - это систематическая деятельность, направленная на отслеживание хода и результатов программы на основании планомерного измерения значений ряда показателей (индикаторов). Мониторинг сочетает в себе функции контроля и получения нового знания. Система мониторинга является неотъемлемой частью программы, поэтому осуществление мониторинга выполняется самой программой.

В отдельных случаях для этого могут привлекаться внешние специалисты. Оценка программ в большей мере ориентирована не на контроль, а на получение нового знания о программе. Оценка предполагает глубокий анализ хода и результатов программы, а также причин отклонения от плана. Оценка может выполняться как внешними специалистами, так и силами самой программы. Мониторинг – это постоянный и систематический сбор информации о значениях заранее выбранных индикаторов для обеспечения руководителей и других заинтересованных сторон сведениями о том, насколько успешно выполняется программа, в какой степени достигаются поставленные цели и как используются фонды, выделенные на данную программу.

Система мониторинга разрабатывается на стадии планирования программы и является ее частью. Осуществление мониторинга производится специалистами программы, иногда – с привлечением внешних специалистов. Информация о результатах мониторинга поступает к руководителю программы и может помочь принимать правильные и своевременные решения, которые улучшат качество работы. Основой для проведения мониторинга является система индикаторов. Эти индикаторы должны разрабатываться экспертами в той предметной области, в которой реализуется программа.

Разработка системы индикаторов – сложная профессиональная задача, решить которую могут лишь специалисты в узкой предметной области. Важно, чтобы совокупность индикаторов адекватно отражала все важнейшие рабочие процессы и результаты программ. Если система мониторинга программы несовершенна, работает неэффективно или вообще отсутствует, то восполнить отсутствующую информацию будет крайне сложно, либо вовсе невозможно.

Оценка программы – это систематический сбор информации о деятельности в рамках программы, ее характеристиках и результатах, который проводится для того, чтобы вынести суждение о программе, повысить эффективность программы и/или разработать планы на будущее.

В отличие от мониторинга оценка не базируется на измерении определенных заранее показателей (индикаторов). Хотя в оценке, конечно же, могут использоваться данные мониторинга. Принципиальным отличием мониторинга от оценки программ является также большая, чем в мониторинге, глубина анализа. Оценка предполагает глубокий анализ, а мониторинг лишь отслеживание текущей «картинки».

Основные различия между мониторингом и оценкой:

Мониторинг	Оценка
Проводится непрерывно; Модель принимается в существующем виде без изменений; Запланированные результаты и деятельность сравниваются с фактическими; Полученная информация используется для улучшения работы по проекту	Проводится на ключевых этапах реализации программы; Модель подвергается анализу с целью оптимизации/улучшения; Анализируются причины достижения или не достижения запланированных результатов; Полученная информация может использоваться как для улучшения работы по данному проекту, так и для уточнения планов на будущее.

С технической точки зрения главные отличия между мониторингом и оценкой заключаются в том, что:

а) мониторинг – постоянно действующая система, а оценка проводится время от времени;
б) система мониторинга основана исключительно на замерах значений индикаторов, оценка же проводится с учетом данных мониторинга (значений индикаторов), но не ограничивается ими. Именно поэтому системы мониторинга и оценки являются взаимодополняющими, но никак не могут заменить друг друга.

Построение системы мониторинга.

Для построения системы мониторинга программы необходимо сделать следующее:

- Определить, какие характеристики программы необходимо отслеживать.
- Определить измеряемые показатели (индикаторы), по которым можно будет отслеживать эти характеристики.
- Установить источники информации для проведения мониторинга (организации, отделы, отдельные люди или группы людей, документы и т.д.).
- Выбрать методы сбора информации.
- Определить периодичность и график сбора информации (замера значений индикаторов).
- Назначить ответственных за получение необходимой информации и договориться с теми, кто эту информацию будет предоставлять.
- Определить технологию обработки и анализа получаемой информации.
- Спланировать, как и кому будут переданы данные мониторинга, а также кто и как будет их использовать.
- Учесть в бюджете программы расходы, необходимые для проведения мониторинга.

Расходы на мониторинг программы необходимо учитывать уже на стадии проектирования, иначе при внедрении этой системы могут возникнуть большие трудности. К сожалению, именно такую ошибку зачастую совершают авторы проектов и программ: подробно рассчитывают все статьи бюджета, связанные с реализацией программы, но не учитывают расходы на мониторинг. Встроить систему мониторинга в программу на стадии реализации практически невозможно. Основой для построения качественной системы мониторинга является тщательная проработка логики программы, корректная формулировка ее целей.

Индикаторы.

Основную проблему при создании системы мониторинга составляет разработка индикаторов. Индикатор – это показатель, который служит простым и надежным средством измерения достижений, отражает изменения, вызванные программой, или помогает оценить деятельность структуры, осуществляющей программу.

Как справедливо указывают специалисты Всемирного Банка Джоди Кусек и Рей Рист, «разработка индикаторов требует значительных усилий. Очень важно, чтобы в решении этой задачи участвовали компетентные специалисты-эксперты, разбирающиеся как в технических и предметных вопросах, так и в политике. При выборе индикаторов необходимо учесть все аспекты: предметный, технический и политический. Измеряет ли данный индикатор именно то, что нужно, можно ли технически собрать необходимую информацию, соответствует ли индикатор политической ситуации?».

В разработке индикаторов обязательно должны участвовать эксперты в данной предметной области. Только глубокое и всестороннее знание предмета в сочетании с хорошим знанием техники измерений и общей ситуации вокруг программы может обеспечить выбор правильных показателей. Индикаторы формируются экспертами с учетом замысла и целей программы. Однако существуют общие правила описания индикаторов, которые не зависят от содержания программы. Описание индикатора в самом общем случае должно включать:

- Краткое название.
- Определение (точный и однозначный ответ на вопрос о том, что представляет собой данный индикатор).
- Ссылку на инструмент измерения данного индикатора.
- Периодичность измерения.

Кроме того, описание индикатора может включать:

- Описание того, что именно данный индикатор измеряет. Оно может понадобиться в случае, если определение (см. выше) не дает достаточной информации для пользователей.
- Краткое описание методики измерения (ответ на вопрос о том, как определить значение индикатора). Оно может понадобиться, если пользователи самостоятельно будут производить измерения, пользуясь рекомендованной методикой или инструментом.

- Преимущества и сильные стороны данного индикатора, а также ограничения по его применению. Эти характеристики индикатора уточняются по мере его использования. Они могут понадобиться для дальнейшей интерпретации данных, а также для совершенствования системы индикаторов.

Хороший индикатор должен быть:

- ясным – однозначным и хорошо определенным;
- существенным – относиться к значимым характеристикам программы;
- экономичным – предполагать разумные затраты;
- адекватным – измерять именно то, что он призван измерять;
- проверяемым – допускать независимую проверку.

Существует несколько классификаций индикаторов. В зависимости от того, какие характеристики программы измеряются, индикаторы делятся на количественные и качественные. При этом значение индикатора – это всегда число, которое служит признаком чего-либо, на что-либо указывает, о чем-либо предупреждает. То есть, индикатор – это «осмысленное, «говорящее» число, в основе которого лежит какая-то концепция.

Индикаторы могут отражать как количественные, так и качественные характеристики программы. Когда речь идет о количественной характеристике, то ее представление в числовом виде не вызывает особых затруднений.

Представить в числовом виде качественную характеристику программы несколько сложнее. Принимая во внимание, что индикатор – это шкала или система шкал, основанная хотя бы на одной эмпирической системе, задачу формирования так называемого «качественного» индикатора можно свести к формированию шкалы, характеризующей качественный параметр программы». Другой часто встречающийся вариант «качественного» индикатора – это указание доли респондентов, отвечающих на некий вопрос определенным образом. Допустим, нас интересует осведомленность старших школьников о вреде курения. Осведомленность – качественная характеристика. Ее нельзя непосредственно выразить в цифрах. Однако можно разработать индикатор, который будет служить признаком осведомленности. К примеру, можно провести анкетный опрос целевой группы и посчитать процент респондентов, которые при ответе на вопрос о влиянии курения на здоровье выберут только правильные варианты из всех предложенных. Этот процент, опять же, нельзя отождествлять с осведомленностью, он лишь является ее признаком, индикатором, числом со смыслом. Независимо от того, какой параметр программы – количественный или качественный – характеризует индикатор, значение индикатора всегда является числом. И система мониторинга оперирует исключительно числами. В зависимости от того, что они измеряют, различают индикаторы ресурсов, процесса, непосредственного результата, общего результата, влияния.

В ходе программы, особенно программы долгосрочной, необходимо периодически пересматривать систему индикаторов. От одних индикаторов придется отказаться, поскольку они перестанут быть актуальными. Другие индикаторы и способы их измерения нужно будет модифицировать с учетом изменившихся условий. Не исключено также, что придется разработать и какие-то новые индикаторы. В любом случае необходимо помнить о том, что система мониторинга может корректироваться по ходу программы и не является чем-то раз и навсегда определенным.

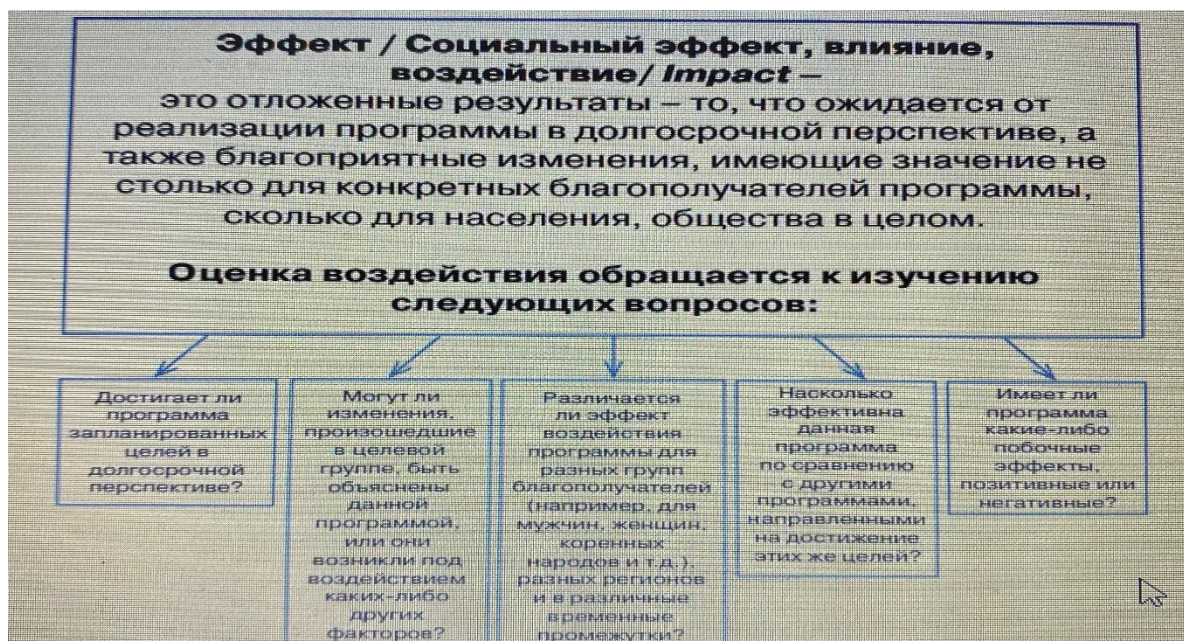
Пример разработанных индикаторов и системы мониторинга – http://cip.nsk.su/cgibin/index.fcgi?StaticPage:RU//180//tehnologii/ocenka_i_monitoring/shkola_ocenki_2010;CV;;;%D1%81%D0%BC.

Практические задания.

1. Индивидуальное творческое задание.

Выберите социальную программу (муниципальную, региональную), реализующуюся в учреждении социального обслуживания населения и оцените ее социальный эффект и воздействие по предложенной ниже схеме.

Представьте результаты в виде презентации.



Практическое занятие 9

Тема 9

Оценка оказываемых услуг социально ориентируемыми некоммерческими организациями

Цель: формирование необходимых компетенций (ПК-9, ПК-10), соотнесенных с заявленными индикаторами достижений (ИД).

Актуальность изучения темы обусловлена необходимостью закрепления знаний у магистров об оценке оказываемых услуг социально ориентируемыми некоммерческими организациями.

Теоретическая часть

1.Познакомьтесь с кратким содержанием темы

Осуществляя свою деятельность, социально ориентированные некоммерческие организации оказывают населению различные услуги, поэтому для того, чтобы оценить эффективность деятельности организации необходимо оценивать данные услуги. Такая оценка помогает выявлять лучшие организации в решении определенных социальных проблем, сравнивать их деятельность по оказанию данных услуг, принимать решения о предоставлении поддержки, совершенствовать деятельность по оказанию данных услуг и другое.

Сравнение некоммерческих организаций возможно тогда, когда мы рассматриваем организации, которые занимаются схожим видом деятельности и работают в одной сфере. Например, приоритетными направлениями деятельности, в соответствии с Постановлением Правительства от 23 августа 2011 г. № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям» являются: профилактика социального сиротства; поддержка материнства и детства; повышение качества жизни людей пожилого возраста; социальная адаптация инвалидов и их семей и другие.

Данные виды деятельности направлены в первую очередь на удовлетворение потребностей потребителя, то есть организации оказывают услуги определенным целевым группам. С учетом особенностей предоставляемых услуг можно построить систему мониторинга, основанную на показателях результативности, на основе которой будет строиться оценка эффективности.

Эффективность деятельности социально ориентированной некоммерческой организации можно связать, с одной стороны, с качеством предоставляемых услуг. С

другой стороны, важно то, как и какие ресурсы используются для предоставления определенной услуги.

Для того, чтобы разработать инструментарий оценки эффективности деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, необходимо уточнить основные понятия. «Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает следующие параметры: полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги».

Результативность оказания услуги определяется потребителем и отражает улучшение состояния потребителя в результате взаимодействия с организацией, степень решения проблемы и другие факторы. Таким образом, качество услуги, определяемое потребителем, будет являться результатом, а ресурсы – затратами. В результате чего можно рассчитать коэффициенты эффективности (отношение объема ресурсов к объему результатов) и продуктивности (обратное отношение) в разрезе услуг для различных организаций и провести их сравнение.

Для того чтобы, проводить сравнительный анализ организаций между собой, необходимо:

- «определить какие единицы измерения будут использованы (что должно быть измерено, в чем выражено);
- разработать четкие определения показателей, которые будут использоваться всеми участниками, а также понятное руководство для реализации сравнения; ввести единообразные процедуры сбора, обработки данных и вычисления показателей;
- обеспечить регулярный сбор данных и предоставление отчетности (часто используемое - ежегодное);
- использовать сравнительные данные для оценки результативности конкретной организации или программы, установить цели для конкретных организаций или общие стандарты в целом или определить лидера в определенной сфере и исследовать передовой опыт по мере необходимости.

Например, для оценки деятельности организации по оказанию психологической помощи инвалидам можно использовать следующие показатели:

- количество клиентов, обратившихся за услугой в текущем периоде;
- количество оказанных услуг данного наименования в текущем периоде;
- среднее количество денежных средств, выделяемое на оказание одной услуги в текущем периоде;
- количество денежных средств, выделяемых на оказание услуги в целом в текущем периоде;
- доля денежных средств, выделяемых на данную услугу, в общем объеме денежных средств, используемых организацией для оказания всех услуг в текущем периоде;
- среднее количество наемных сотрудников организации, участвующих в оказании услуги;
- количество наемных сотрудников организации в текущем периоде;
- среднее количество добровольцев (волонтеров), участвующих в оказании услуги.

Для оценки качества услуги предлагается измерять следующие показатели:

- удовлетворенность потребителя временем оказания услуги;
- удовлетворенность потребителя местом оказания услуги;
- удовлетворенность потребителя компетентностью обслуживающего персонала;
- удовлетворенность потребителя вежливостью обслуживающего персонала;
- удовлетворенность потребителя графиком предоставления услуги;
- удовлетворенность потребителя объемом оказываемой услуги;
- удовлетворенность потребителя ценой оказываемой услуги (если платная);
- необходимость оказываемой услуги для потребителя;

- улучшение состояния потребителя услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- приемлемость стоимости услуги для потребителя.

Используя данные показатели, можно рассчитать социальную и социально-экономическую эффективность по оказанию конкретного вида услуги.

В качестве составляющих социального эффекта, который оказывает организация в результате осуществления своей деятельности, можно выделить следующие: во-первых, привлечение добровольцев к деятельности организации (содействие развитию добровольчества), во-вторых, оказание качественных услуг гражданам, а также, содействие занятости населения.

Практические задания.

1. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии)

1. Роль и место негосударственного и некоммерческого сектора на рынке предоставления социальных услуг.
2. Некоммерческие организации как поставщик социальных услуг: возможности и риски.
3. Критерии и показатели оценки оказания социальных услуг некоммерческой организацией: проблемы соответствия.
4. Оценка и аудит некоммерческой организации: сходства и различия.

2. Подготовьте доклады

1. Правильное и неправильное поведение при постановке целей мониторинга социальных программ (проектов)
2. Требования к качеству социальной программы (проекта)
3. Методика разработки и непосредственного решения социальных проблем – «всеобщее обсуждение».
4. Методика разработки и непосредственного решения социальных проблем – «мозговой штурм» его этапы.
5. Требования к эффективности социальной программы и проекта.
6. Показатели оценки эффективности социальных программ, реализуемых некоммерческими организациями в секторе предоставления социальных услуг.
7. Социальные эффекты оценки результатов социальных программ.
8. Экономические эффекты оценки результатов социальных программ.

Список литературы, рекомендуемый к использованию

Основная литература:

1. Разработка, мониторинг и оценка социальных программ и проектов: учебное пособие / сост. Т.С. Еремеева; Амур. гос. ун-т. – Благовещенск: АмГУ, 2023 – 163 с.
2. Борщевский, Г. А. Управление государственными программами и проектами: учебник для вузов / Г. А. Борщевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17196-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588965>.
3. Управление проектами в профессиональной деятельности: основы социального проектирования: учебно-метод. пособие. / сост. О.П. Дружакина – Ижевск: Удмуртский университет, 2023. — 105 с. URL: http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/21913/376лб_1000983677_11.08.2023.pdf?sequence=1

Дополнительная литература:

1. Умное управление проектами Электронный ресурс / Баркалов С. А., Бурков В. Н., Гельруд Я. Д., Голлай А. В., Логиновский О. В., Шестаков А. Л. - Челябинск : ЮУрГУ, 2019. - 189 с. - ISBN 978-5-696-05051-5, экземпляров неограничено

2. Управление проектами Электронный ресурс / Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И. : учебник для вузов. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 400 с. - ISBN 978-5-8114-7126-3, экземпляров неограничено

3. Луговая, О.М. Проектно-аналитическая и экспертная деятельность в социальной работе Электронный ресурс : практикум / И.В. Черникова / О.М. Луговая. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. - 114 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограничено

4. Земсков, Ю. П. Основы проектной деятельности Электронный ресурс / Земсков Ю. П., Асмолова Е. В. : учебное пособие. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2020. - 184 с. - ISBN 978-5-8114-4395-6, экземпляров неограничено

5. Скорев, М. М. Экономика и управление проектами Электронный ресурс / Скорев М. М., Шевкунов Н. О., Овсянникова И. П. : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 272 с. - ISBN 978-5-88814-871-6, экземпляров неограничено.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://pravo.gov.ru/>- Официальный портал-правовой информации
2. <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/131/80131/60551> - Методы исследований в социальной работе.
3. www URL: <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
4. <http://socioline.ru/library/> - Socioline.ru: учебники, монографии по социологии
5. <https://rucont.ru/> - Электронная библиотека Руконт
6. <http://www.opinio.msu.ru/> - Центр социологических исследований МГУ
7. http://www.isras.rssi.ru/R_Socls.htm - Социологические исследования (журнал)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания
для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине
«Мониторинг и оценка социальных программ и проектов»

для студентов направления подготовки
Направление подготовки 39.04.02 «Социальная работа»
Направленность (профиль) «Управление и проектирование в социальной работе»
Форма обучения – очная
Год начала обучения – 2026 г.

Ставрополь, 2026 г.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО
МАТЕРИАЛА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВИДАМ РАБОТ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студента).

Самостоятельная работа студента является важным видом учебной и научной деятельности студента. СУОС ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» предусматривается значительный объем времени из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу. В связи с этим, обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Самостоятельная работа студента предполагает, прежде всего, его научно-исследовательскую и практическую деятельность, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят к самостоятельному выполнению профессиональных задач. Конечной целью самостоятельной работы является организация самостоятельной познавательной деятельности, формирование умения самостоятельно анализировать информацию, выделять главное и второстепенное. Сформированные компетенции проверяются на экзамене по модулю, организованным особым образом.

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных (ПК-9, ПК-10) компетенций будущего магистра по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа. Основная цель курса «Мониторинг и оценка социальных программ и проектов» заключается в формировании понимания теоретико-методологических аспектов и общих подходов к мониторингу и оценке социальных программ и проектов, а также методов данного технологического процесса

Задачами освоения дисциплины являются: формирование знаний о теоретико-методологических аспектах, подходах к мониторингу и оценки, этапах проведения мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Самостоятельная работа проводится в виде собеседования. Основной целью этих видов самостоятельной работы является улучшение подготовки студентов высшей квалификации, направленное на формирование действенной системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в практической деятельности.

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

- углублять и расширять их профессиональные знания;
- формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности;
- научить студентов овладевать приемами процесса познания;
- развивать у них самостоятельность, активность, ответственность;
- развивать познавательные способности будущих специалистов.

В ходе постановки целей и задач необходимо учитывать, что их выполнение направлено не только на формирование умений и навыков, но и определяется рамками данной предметной области.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

1. Методические указания по написанию аннотации

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках, рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к практическим занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий по дисциплине

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед практическим занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении.

Целью практических занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

Работа с литературой

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материала, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный

представляет собой цитатник с сохранение логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собирание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

Методические рекомендации по написанию и оформлению доклада.

1. Доклад не копируется дословно из первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате осмысленного обобщения материала первоисточника;
2. При написании доклада следует использовать только тот материал, который отражает сущность темы;
3. Изложение должно быть последовательным и доступным для понимания докладчика и слушателей;
4. Доклад должен быть с иллюстрациями, таблицами, если это требуется для полноты раскрытия темы;
5. При подготовке доклада использовать не менее 5-х первоисточников.

Требования к оформлению доклада

Доклад должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным (шрифт Times New Roman, 14 пт.).

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. Выравнивание текста по ширине.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание. Перенос слов недопустим! Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Подчеркивать заголовки не допускается. Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно быть равно 15мм (2 пробела).

Методические рекомендации по разработке и представлению презентации

1. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой гамме, на базе одного шаблона.
2. Сжатый, информационный способ изложения материала.
3. Не более трех фактов, выводов, определений на одном слайде.
4. Ключевые пункты отображаются по одному на слайде.
5. Представление одного слайда рассчитывайте примерно на 2 минуты.
6. Не перегружайте слайды текстом.
7. Располагайте не более 4 рисунков на слайд.
8. Минимум строк и столбцов в таблицах.
9. Если Вы хотите дать много информации, то эту информацию вынесете в конспект, а в презентации оставьте только тезисы и факты.
10. Общее количество слайдов на тему должно составлять не более 15.

11. Презентация должна дополнять, иллюстрировать предложенную разработанную тему, презентация не должна полностью дублировать рассказываемый вами материал, а должна быть его поддержкой.

12. Первый слайд нужно оформить так, чтобы сразу заинтересовать содержимым презентации.

Шрифты:

1. Плакатные шрифты (например, Arial, Verdana, Tahoma и т.п.)

2. Размер шрифта – 36-44 пунктов для заголовков и 24-36 пунктов для основного текста.

3. Не следует смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Текст: тщательная проверка орфографии и пунктуации, выравнивать текст, буквицы, маркеры списков, предпочтительно горизонтальное расположение информации, наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана, использование коротких слов и предложений, минимум предлогов, наречий, прилагательных.

Рисунки, графики: сложный рисунок или схему следует выводить постепенно, использование рисунков хорошего качества, пояснительная надпись преимущественно располагается под рисунком, четко указать все связи в схемах и диаграммах.

Звук, анимация: не следует использовать музыкальное или звуковое сопровождение, если оно не несет смысловую нагрузку, анимация должна быть сдержанна, хорошо продумана и допустима для демонстрации динамичных процессов.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументировано, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов недостаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

Шкала оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ (2)	Изложенный, раскрытый ответ (3)	Законченный, полный ответ (4)	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (5)
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.
Итоговая оценка:				

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВИДАМ РАБОТ

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 1

Теоретико-методологические аспекты социальных программ и проектов

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: собеседование, круглый стол (дискуссия).

1. Подготовьте ответы на вопросы собеседования:

1. Определение понятий «социальный проект», «социальная программа», их соотношение и взаимосвязь.
2. Классификация социальных программ и проектов.
3. Характеристика жизненного цикла программы (проекта).
4. Фазы жизненного цикла программы (проекта): концепция, разработка, реализация, завершение.

2. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Роль и место программ и проектов в процессе реализации социальной политики современной России.
2. Актуальные социальные программы современной России, их целевая установка и направленность.
3. Приоритетность развития межведомственных социальных программ, реализующихся на основе социального партнерства.

4. Государственные программы РФ «Социальная поддержка граждан», «Содействие занятости населения», «Доступная среда»: эффективность их реализации.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 2

Общие подходы к мониторингу и оценке социальных программ и проектов

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: собеседование, исследовательский проект (презентация).

1.Подготовьте ответы на вопросы собеседования:

1. Методология оценки социальных программ и проектов.
2. Принципы и инструменты оценки социальных программ и проектов.
3. Принципы программно-целевого управления в процессе мониторинга программы.
4. Постановка целей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.

3. Индивидуальное творческое задание (исследовательский проект).

Выберете одно из учреждений системы социального обслуживания населения региона (например, КЦСОН г. Ставрополь, Ставропольский край) проанализируйте сайт социального учреждения и представьте информацию в виде презентации.

Показатели оценки:

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2. «Открытость и прозрачность государственного учреждения» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет»;

3. Соответствие информации о деятельности учреждений социального обслуживания, размещенной на официальном сайте учреждения социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

4. Наличие информации о деятельности учреждения социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях учреждения, размещение её в брошюрах, буклетах;

5. Наличие информации о деятельности попечительского совета учреждения социального обслуживания (в том числе состав совета, решения, планы работ, отчеты о деятельности);

6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

7. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др): телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте. г) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

8. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

- лично в организацию социального обслуживания;
- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

- по телефону на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

9. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания; на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»; на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет».

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 3

Основные исполнители мониторинга и оценки социальной программы (проекта)

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: опрос, доклад.

1.Подготовьте доклады:

1. Риски в социальном программировании и проектировании.
2. Характеристика основных исполнителей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.
3. Участники социального программирования и проектирования.
4. Приоритеты общественного развития при постановке целей мониторинга социальных программ и проектов.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 4

Этапы проведения оценки программы (проекта)

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: собеседование, круглый стол (дискуссия).

1.Подготовьтесь к собеседованию:

1. Характеристика основных этапов оценки программы и проекта.
2. Основные риски в оценке социальной программы и проекта.
3. Классификация целей мониторинга и оценки социальных программ и проектов.
4. Виды риска в социальном программировании и проектировании.

4. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Проблемы и перспективы оценки результативности реализации социальных программ (проектов) в учреждениях системы социальной защиты населения.
2. Программа «Социальный контракт» ее возможности.
3. Основные технологии определения потенциала развития социального субъекта.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 5

Методы мониторинга социальных программ и проектов

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: собеседование, презентация.

1.Индивидуальное задание.

Выберете одно из учреждений системы социального обслуживания населения региона (например, КЦСОН г. Ставрополь, Ставропольский край) проанализируйте анкету обратной связи с получателями социальных услуг, определите недостатки, разработайте рекомендации по ее совершенствованию.

Представьте работу в виде отчета-презентации.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 6

Анализ данных в системе оценки социальных программ (проектов)

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: собеседование.

1. Подготовьтесь к собеседованию.

1. Квантификацию, социальные показатели и индикаторы, и их измерение.

2. Сущность процедуры кластеризации.
3. Измерительные шкалы, построение измерительных шкал.
4. Ограничение квантификации.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 7

Отчет о результатах оценки социальной программы (проекта)

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: круглый стол (дискуссия), индивидуальное задание (презентация).

1. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии):

1. Сферы использования результатов оценки программы (проекта).
2. Риски, к которым может привести некачественный отчет оценки программы (проекта).
3. Оценки программы с точки зрения поиска оптимальных решений по изменению программы.

2. Индивидуальное творческое задание.

Выберите социальную программу (муниципальную, региональную), реализующуюся в учреждении социального обслуживания населения и разработайте рекомендации, позволяющие повысить шансы на использование результатов оценки социальной программы (проекта) по следующему алгоритму:

- реалистичность, выполнимость рекомендаций;
- согласованность с подходами, применяемыми организацией-исполнителем и финансирующей организацией;
- разумность: предлагаемый план действий должен быть ориентирован на то, чтобы решить проблему лучше, чем любое другое возможное действие;
- доступность по затратам.

Представьте результаты в виде презентации.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 8

Мониторинг и оценки программы: сходства и различия

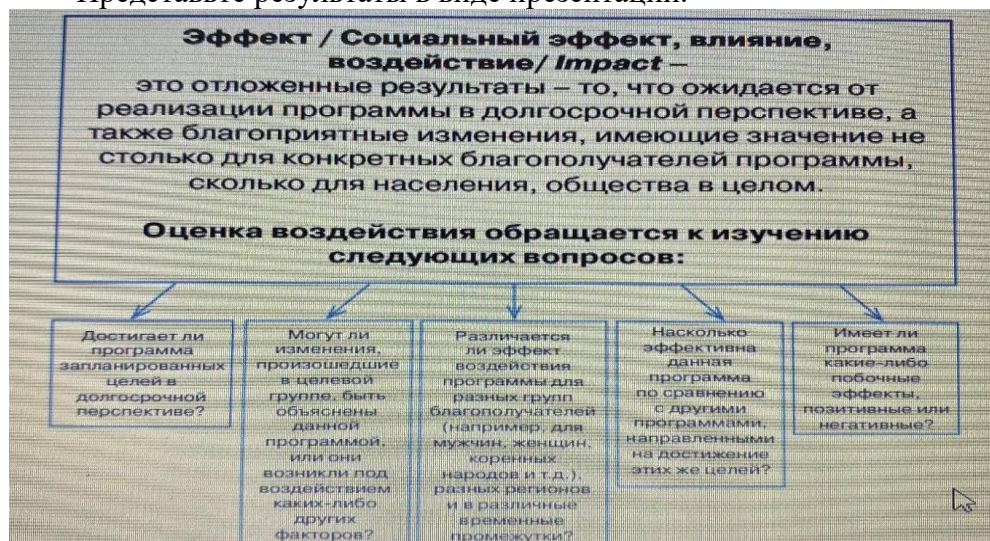
Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: индивидуальное задание (презентация).

1. Индивидуальное творческое задание.

Выберите социальную программу (муниципальную, региональную), реализующуюся в учреждении социального обслуживания населения и оцените ее социальный эффект и воздействие по предложенной ниже схеме.

Представьте результаты в виде презентации.



САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 9

Оценка оказываемых услуг социально ориентируемыми некоммерческими организациями

Учебные цели: сформировать компетенции или их составную часть

Форма контроля СРС: круглый стол (дискуссия), доклад.

1. Подготовьтесь к круглому столу (дискуссии)

1. Роль и место негосударственного и некоммерческого сектора на рынке предоставления социальных услуг.
2. Некоммерческие организации как поставщик социальных услуг: возможности и риски.
3. Критерии и показатели оценки оказания социальных услуг некоммерческой организацией: проблемы соответствия.
4. Оценка и аудит некоммерческой организации: сходства и различия.

2. Подготовьте доклады

1. Правильное и неправильное поведение при постановке целей мониторинга социальных программ (проектов)
2. Требования к качеству социальной программы (проекта)
3. Методика разработки и непосредственного решения социальных проблем – «всеобщее обсуждение».
4. Методика разработки и непосредственного решения социальных проблем – «мозговой штурм» его этапы.
5. Требования к эффективности социальной программы и проекта.
6. Показатели оценки эффективности социальных программ, реализуемых некоммерческими организациями в секторе предоставления социальных услуг.
7. Социальные эффекты оценки результатов социальных программ.
8. Экономические эффекты оценки результатов социальных программ.

Список литературы, рекомендуемый к использованию

Основная литература:

1. Разработка, мониторинг и оценка социальных программ и проектов: учебное пособие / сост. Т.С. Еремеева; Амур. гос. ун-т. – Благовещенск: АмГУ, 2023 – 163 с.
2. Борщевский, Г. А. Управление государственными программами и проектами: учебник для вузов / Г. А. Борщевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17196-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588965>.
3. Управление проектами в профессиональной деятельности: основы социального проектирования: учебно-метод. пособие. / сост. О.П. Дружакина – Ижевск: Удмуртский университет, 2023. — 105 с. URL: http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/21913/376лб_1000983677_11.08.2023.pdf?sequence=1

Дополнительная литература:

6. Умное управление проектами Электронный ресурс / Баркалов С. А., Бурков В. Н., Гельруд Я. Д., Голлай А. В., Логиновский О. В., Шестаков А. Л. - Челябинск : ЮУрГУ, 2019. - 189 с. - ISBN 978-5-696-05051-5, экземпляров неограничено
7. Управление проектами Электронный ресурс / Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И. : учебник для вузов. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 400 с. - ISBN 978-5-8114-7126-3, экземпляров неограничено
8. Луговая, О.М. Проектно-аналитическая и экспертная деятельность в социальной работе Электронный ресурс : практикум / И.В.

Черникова / О.М. Луговая. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. - 114 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограничено

9. Земсков, Ю. П. Основы проектной деятельности
Электронный ресурс / Земсков Ю. П., Асмолова Е. В. : учебное пособие. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2020. - 184 с. - ISBN 978-5-8114-4395-6, экземпляров неограничено

10. Скорев, М. М. Экономика и управление проектами
Электронный ресурс / Скорев М. М., Шевкунов Н. О., Овсянникова И. П. : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. - 272 с. - ISBN 978-5-88814-871-6, экземпляров неограничено.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины:**

1. <http://pravo.gov.ru/>- Официальный портал-правовой информации
2. <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/131/80131/60551> - Методы исследований в социальной работе.
3. www URL: <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
4. <http://socioline.ru/library/> - Socioline.ru: учебники, монографии по социологии
5. <https://rucont.ru/> - Электронная библиотека Руконт
6. <http://www.opinio.msu.ru/> - Центр социологических исследований МГУ
7. http://www.isras.rssi.ru/R_Socls.htm - Социологические исследования (журнал)