Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.09.2022 17:45:56
Уникальный программный ключ:
def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be863d2dae15

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Национальный открытый институт г. Санкт-Петербург

Кафедра
психологии и социальной работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Направление подготовки 39.03.00 «Социальная работа»
Профиль подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения»

Квалификация: бакалавр
Форма обучения: очная, очно-заочная

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой _____ Виноградова М. А.

Рабочую программу подготовил: Снисаренко С.О.

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины....4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО 5
3. Требования к результатам освоения дисциплины....5
4. Структура и содержание дисциплины....7
5. Образовательные технологии....9
6. Самостоятельная работа студентов 10
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
7.1. Список основной и дополнительной литературы 10
7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы....11
7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры 12
7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки 12
7.5. Вопросы для подготовки к экзамену 13
8. Методические рекомендации по изучению дисциплины....15
8.1. Методические рекомендации для студента 15
8.2. Методические рекомендации для преподавателя 17
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины 19
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов....19
11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины 22
12. Лист регистрации изменений 23
13. Лист ознакомления....24
Аннотация 25

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины

Формирование системы знаний, умений и навыков в области измерения и количественной оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения и формирование первичных навыков применения социальной квалиметрии в социальном обслуживании.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

- формирование представлений об основах современной теории социальной квалиметрии;
- формирование представлений об основных теоретических подходах к исследованию качества жизни, физического, психического и социального здоровья человека, а также качества социальных услуг и социального обслуживания населения;
- формирование умений в выборе критериев и показателей оценки качества социальных услуг, процесса социального обслуживания населения;
- развитие умений оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A/03.6 Организация направления получателей социальных услуг в специализированные социальные организации (подразделения) и (или) к профильным специалистам
		A/03.6 Организация социального сопровождения граждан в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки
		A/03.6Организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развитию обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан
	B Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания	B/02.6 Организация контроля качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг в рамках реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		B/02.6 Организация контроля за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг
		B/02.6 Контроль выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		B/02.6 Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» (Б1.О.22) входит в число обязательных дисциплин обязательной части ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Предшествуют освоению данной дисциплины: «Социология» (Б1.О.05), «Теория социальной работы» (Б1.О.14), «Технология социальной работы» (Б1.О.18), «Управление в социальной работе» (Б1.О.21).

Базируется на изучении данной дисциплины: «Социальная защита пожилых людей» Б.1.В.03), «Социальная защита инвалидов» (Б1.В.04), «Социальная защита семьи и детей» (Б1.В.05).

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК

Код ОПК	ОПК	Индикаторы достижения ОПК
ОПК-3	ОПК-3. Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИОПК-3.1. Владеет формой и правилами оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности. ИОПК 4.2. Умеет грамотно оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности. ИОПК-4.3. Владеет способами сохранения и правилами предоставления отчетов.

ПК

Код ПК	ПК	Индикаторы достижения ПК
ПК-5	ПК-5 Способен определять объем, виды и формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	ИПК-5.1. Определяет объем социального обслуживания, применимый к конкретному случаю. ИПК-5.2. Подбирает виды и формы социального обслуживания конкретному клиенту. ИПК-5.3. Использует меры социальной поддержки клиенту для преодоления трудной жизненной ситуации.
ПК-7	ПК-7 Способен к разработке и реализации социальных проектов в рамках мероприятий государственной и корпоративной социальной политики, обеспечения социального благополучия, оказания медико-социальной помощи населению	ИПК-7.1. Может разрабатывать и реализовывать разные социальные проекты в рамках мероприятий государственной и корпоративной социальной политики. ИПК-7.2.Может разрабатывать и реализовывать социальные проекты в рамках обеспечения социального благополучия. ИПК-7.3. Может разрабатывать и реализовывать социальные проекты в рамках оказания медико-социальной помощи населению.
ПК-8	ПК-8 Способен участвовать в пилотных	ИПК-8.1. Активно знакомится с пилотными проектами по созданию инновационных площадок учреждений социальной

	проектах по созданию инновационных площадок учреждений в сфере социальной работы	работы. ИПК-8.2. Принимает участие в конференциях по инновационным проектам, активно делится своим опытом. ИПК-8.3. Участвует в пилотных проектах по созданию инновационных площадок учреждений социальной работы.

Ожидаемые результаты**:**
в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

- Сферы профессиональной ответственности профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг (З-1);
- Основы контроля качества предоставления социальных услуг (З-2);
- Методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической форме (З-3);
- Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки (З-4);
- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг (З-5).

Умения:

- Использовать оптимальное сочетание различных технологий социальной работы в процессе предоставления социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг (У-1);
- Использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг (У-2);
- Проводить различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на оценку качества и эффективности предоставляемых услуг (У-3);
- Организовывать проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг (У-4);
- Анализировать результаты предоставления социальных услуг в виде качественных и количественных данных, в том числе в электронном виде (У-5).

Навыки:

- Выявления и оценки индивидуальной потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки (Н-1).

4. Структура и содержание дисциплины

Структура преподавания дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» составляет 5 з.е. или 180 часов общей учебной нагрузки (табл. 1).

Таблица 1.

Структура дисциплины (для очной/очно-заочной формы обучения)

Общая структура	
Общая трудоемкость	180/180
Контактной работы (всего)	90/18
Лекции	36/8
Практические занятия	40/8
Самостоятельная работа	54/153
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8/2
Консультации	6/-
Текущая аттестация	Доклад, работа с таблицами, реферат, презентации, тестирование
Промежуточная аттестация	экзамен

Тематическая структура

№	Раздел/тема дисциплины	Семестр (курс)	Всего часов	Виды учебной нагрузки (в часах)					Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	КСР	Конс.	Самостоятельная работа	
1	Тема 1. Квалиметрия в социальной работе	6(3)/8(4)	26/32	6/1	6/1	4/-	–	10/30	Библиография статей, словарь
2	Тема 2. Качество социальных услуг	6(3)/8(4)	26/34	6/1	6/1	4/2	–	10/30	Реферат
3	Тема 3. Стандартизация социального обслуживания населения	6(3)/8(4)	30/34	8/2	8/2	-/-	4/-	10/30	Групповая дискуссия
4	Тема 4. Внедрение системы оценки качества в работу социальной службы	6(3)/8(4)	30/36	8/2	8/2	-/-	2/-	12/32	Доклад
5	Тема 5. Методика оценки качества социальных услуг	6(3)/8(4)	32/35	8/2	12/2	-/-	–	12/31	Тестирование
7	Промежуточная аттестация	6(3)/8(4)	36/9	–	–	–	–	–	Экзамен
8	Итого		180/180	36/8	40/8	8/2	6/-	54/153	36/9

Содержание дисциплины

Содержание разделов/тем дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представлено в табл. 2.

Таблица 2.

Содержание разделов/тем дисциплины

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
1	Тема 1. Квалиметрия в социальной работе	Методология социальной квалиметрии. Социальный кругооборот качества. Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов жизнеобеспечения человека. Основы социальной квалиметрии и	З-1 З-2 ОПК-3 ПК-5 ПК-7 ПК-8

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
		оценки качества социальных услуг и стандартизации в социальной работе. Основные положения квалиметрии. Исторический аспект развития квалиметрии. Составные части квалиметрии. Система понятий и определений квалиметрии. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками. Перспективы применения социальной квалитологии.	
2	Тема 2. Качество социальных услуг	Понятие услуги. Характеристика социальной услуги как товара нематериального производства. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, ее своевременность и результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная, нематериальная). Эффективность, результативность, качество социальных услуг. Система методов и приемов определения качества социальных услуг различным категориям клиентов социальной работы. Индикаторы качества жизни. Информационное обеспечение как объект социальной квалитологии. Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты. Определение формы оценки качества услуг. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг.	З-1 З-2 У-1 У-2 Н-1 ОПК-3 ПК-7 ПК-8
3	Тема 3. Стандартизация социального обслуживания населения	Понятия «стандартизация», «сертификация». Национальные и государственные стандарты социального обслуживания. Основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан. Оценка качества социального обслуживания в соответствии со стандартами социальных услуг. ГОСТ Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Стандартизация социальных услуг как процесс разработки, установления и применения законодательно закрепленных правил обслуживания населения. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте социальной политики. Характеристика законодательных актов и нормативных документов, регулирующих качество социальных услуг. Категории стандартов социальных услуг (ГОСТ Р, ОСТ, ИСО(ISO)). Анализ национальных стандартов: «Основные виды социальных услуг» (ГОСТ 52143-2003) и «Качество социальных услуг» (ГОСТ52142-2003).	З-1 З-5 У-5 Н-1 ОПК-3 ПК-5 ПК-7
4	Тема 4. Внедрение системы оценки качества в работу социальной службы	Элементы системы качества социальной службы. Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, и порядок их использования при формировании системы качества социальной службы. Правовая регламентация качества социальной работы в сети учреждений, предприятий и социальных служб с целью идентификации, социального контроля качества предоставляемых услуг, уровнем социальных гарантий и мерой удовлетворения потребностей клиентов в социальных услугах. Документальное оформление системы качества. Организация работы по внедрению системы качества в социальной службе. Основные методы анализа системы качества социальной службы. Организация исследования удовлетворенности качеством социальных услуг различных категорий клиентов социальной работы. Характеристика работы учреждений в области качества услуг. Основные проблемы контроля качества услуг, оказываемых	З-1 З-2 З-3 У-2 У-5 Н-1 ОПК-3 ПК-7

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
		учреждениями социального обслуживания населения. Проблемы создания системы менеджмента качества. Проблемы долгожительства и качества жизни. Современные проблемы домов-интернатов для престарелых граждан и оценка качества жизни.	
5	Тема 5. Методика оценки качества социальных услуг	Методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания. SWOT-анализ как оценочно аналитический метод оценки деятельности центра социального обслуживания. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг. Независимая общественная экспертиза и оценка качества социального обслуживания. Методы оценки качества социального обслуживания пожилых людей на дому. Индикаторы качества жизни. Информационное обеспечение как объект социальной квалитологии. Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты. Определение формы оценки качества услуг. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг. Работа учреждений в области качества услуг. Оценка качества социального обслуживания пожилых людей на дому.	З-1 З-2 З-3 З-4 У-1 У-2 У-3 У-4 У-5 Н-1 ОПК-3 ПК-5

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вид занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностями контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин; в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Используемые в процессе изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» образовательные технологии представлены в табл. 3.

Таблица 3.

Образовательные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
1	Тема 1. Квалиметрия в социальной работе	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
2	Тема 2. Качество социальных услуг	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
3	Тема 3. Стандартизация социального обслуживания населения	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
4	Тема 4. Внедрение системы оценки качества в работу социальной службы	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
5	Тема 5. Методика оценки качества социальных услуг	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

6. Самостоятельная работа студентов

Сведения по организации самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представлены в табл. 4.

Таблица 4.

Характеристика самостоятельной работы студентов

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
1	Тема 1. Квалиметрия в социальной работе	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление библиографии статей, словаря	10/30	ОПК-3 ПК-5 ПК-7 ПК-8
2	Тема 2. Качество социальных услуг	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление реферата.	10/30	ОПК-3 ПК-7 ПК-8
3	Тема 3. Стандартизация социального обслуживания населения	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала.	10/30	ОПК-3 ПК-5 ПК-7
4	Тема 4. Внедрение системы оценки качества в работу социальной службы	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, анализ нормативных документов, составление таблицы.	12/32	ОПК-3 ПК-7
5	Тема 5. Методика оценки качества социальных услуг	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, работа над таблицей – международные документы по правам человека	12/31	ОПК-3 ПК-5

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Список основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Комаров Е.И., Стрельникова Н.Н., Малофеев И.В. Управление эффективностью социальных учреждений. [Электронный ресурс] : Дашков и К. 2020. - 300 с.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

2. Романычев И.С., Стрельникова Н. Н., Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. [Электронный ресурс] : Дашков и К. 2020. - 182 с.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

Дополнительная литература

1. Албегова, И.Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Ф. Албегова, Е. А. Серова,

Г. Л. Шаматонова ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2015. — 116 с.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com

2. Багаутдинова С.Ф., Рубин Г.Ш., Корнещук Н.Г., Старков А.Н. Комплексная оценка качества деятельности дошкольного образовательного учреждения на основе квалиметрии. [Электронный ресурс] : Монография. Флинта. - 148 с. - 2015.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com

3. Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. Система менеджмента качества организации: [Электронный ресурс] : ИНФРА-М. - 199 с. - 2019.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

4. Демакова Е.А., Чаплина А.Н., Кротова И.В. Теоретико-методологические основы материального обеспечения социально значимого качества услуг общественного сектора. [Электронный ресурс] : Монография: Сибирский федеральный университет. – 332 с. – 2017. Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

5. Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт. [Электронный ре-сурс] Агентство электронных изданий «Интермедиатор». - 222 с. – 2018. Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

6. Замараева З.П. Социальная защита и социальное обслуживание населения [Элек-тронный ресурс] : Учебник для бакалавров. Дашков и К. 2018. – 174с.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com

7. Комаров Е.И. Методологический инструментарий современного социального управления. [Электронный ресурс] : Дашков и К. 2020. – 314с.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com

8. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. [Электронный ресурс] : Монография. Дашков и К. 172 с. - 2020.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

9. Российская энциклопедия социальной работы. Под ред. Холостовой Е.И. [Элек-тронный ресурс] : Дашков и К. - 1032 с. - 2019.: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

10. Самсонова М.В. Основы обеспечения качества. [Электронный ресурс] : Учебное по-собие. ИНФРА-М.-– 303 с.- 2020: Электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://znanium.com/

Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ 15467-79 (СТ СЭВ 3519-81) (ред. от 16.01.1985) «Управление качеством про-дукции. Основные понятия. Термины и определения». Введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 26.01.1979 № 244.

2. ГОСТ Р 52142-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. Утвержден и вве-ден в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1179-ст.

3. ГОСТ Р 53349-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основ-ные виды. Утвержден и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 № 179-ст.

7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Лицензионные электронные ресурсы (ЭБС)

1. http://www.iprbookshop.ru

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

2. http://www.znanium.com

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

3. http://www.biblioclub.ru

«Университетская библиотека онлайн». Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев.

7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры

- Конспект лекций
- Глоссарий.
- ФОС для промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине.
- Методические материалы и разработки.
- ЭОР (https://moodle.noironline.ru/course/ view.php?id=1632).

7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки

Вопросы для самостоятельной подготовки по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представлены в табл. 5.

Таблица 5.

Вопросы для самостоятельной подготовки

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
1	Тема 1. Квалиметрия в социальной работе	1. Основные положения квалиметрии. Исторический аспект развития квалиметрии. 2. Составные части квалиметрии. 3. Система понятий и определений квалиметрии. 4. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. 5. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками. 6. Перспективы применения социальной квалитологии.
2	Тема 2. Качество социальных услуг	1. Индикаторы качества жизни. 2. Информационное обеспечение как объект социальной квалитологии. 3. Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты. 4. Определение формы оценки качества услуг. 5. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг.
3	Тема 3. Стандартизация социального обслуживания населения	1. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте социальной политики. 2. Характеристика законодательных актов и нормативных документов, регулирующих качество социальных услуг. 3. Категории стандартов социальных услуг (ГОСТ Р, ОСТ, ИСО(ISO)). Анализ нацио-нальных стандартов: «Основные виды социальных услуг» (ГОСТ 52143-2003) и «Качество социальных услуг» (ГОСТ52142-2003).
4	Тема 4. Внедрение системы оценки качества в работу социальной службы	1. Основные проблемы контроля качества услуг, оказываемых социальными служба-ми. 2. Проблемы создания системы менеджмента качества. 3. Проблемы долгожительства и качества жизни. 4. Современные проблемы домов-интернатов для престарелых граждан и оценка каче-ства жизни.
5	Тема 5. Методика оценки качества социальных	1. Индикаторы качества жизни. 2. Информационное обеспечение как объект социальной квалитологии.

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
	услуг	3. Оценка качества социальных услуг учреждений социальной защиты. 4. Определение формы оценки качества услуг. 5. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг. 6. Характеристика работы учреждений в области качества услуг. 7. Оценка качества социального обслуживания пожилых людей на дому

7.5. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие квалитологии как области науки.
2. Основные категории и понятия квалиметрии, ее методологические принципы.
3. Квалиметрия как научно-практическая область измерения и количественной оценки качества.
4. Квалитология, квалиметрия, социальная квалиметрия – соотношение понятий.
5. Дифференцированный подход в квалиметрии и сущность его применения.
6. Социальная квалиметрия и основные области ее применения как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.
7. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности.
8. Качество и его значение в производственной деятельности.
9. Понятие социального качества и проблемы социальной квалиметрии.
10. Социальная квалиметрия как учебная дисциплина в системе подготовки бакалавра социальной работы.
11. Требования к системе качества учреждений социальной работы и социальных услуг.
12. Соотношений понятий «метрология», «стандартизация» и «сертификация».
13. Понятие аудита и его необходимость в социальной сфере.
14. Организационные аспекты проведения аудита в социальных службах.
15. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания.
16. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере.
17. Понятие социальной услуги как товара нематериального производства.
18. Проблемы стандартизации социальных услуг.
19. Национальные стандарты по регулированию системы качества социального обслуживания.
20. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона.
21. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг, разработка и внедрение стандартов социальных услуг.
22. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
23. Система качества учреждения социального обслуживания и ее основные задачи.
24. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
25. Понятие стандартизации. Понятие сертификации.
26. Основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан.
27. Оценка качества социального обслуживания в соответствии со стандартами социальных услуг.
28. ГОСТ Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общая характеристика.
29. ГОСТ Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Общая характеристика.
30. Проблемы создания системы менеджмента качества.

31. Элементы системы качества социальной службы.
32. Основные факторы, влияющие на качество социальных услуг.
33. Порядок использования основных факторов при формировании системы качества социальной службы.
34. Правовая регламентация качества социальной работы в сети учреждений, предприятий и социальных служб с целью идентификации, социального контроля качества предоставляемых услуг, уровнем социальных гарантий и мерой удовлетворения потребностей клиентов в социальных услугах.
35. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
36. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
37. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
38. Всеобщий менеджмент качества как универсальная система и международный стандарт.
39. Структурная основа системы менеджмента качества.
40. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.
41. Система методов и приемов определения качества социальных услуг различным категориям клиентов социальной работы.
42. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
43. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.
44. SWOT-анализ как оценочно аналитический метод оценки деятельности центра социального обслуживания.
45. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности.
46. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
47. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.
48. Характеристика работы учреждений в области качества услуг.
49. Независимая общественная экспертиза и оценка качества социального обслуживания.
50. Методы оценки качества социального обслуживания пожилых людей на дому.

8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

8.1. Методические рекомендации для студента

Организация самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа студента (СРС) призвана закрепить и углубить полученные знания и навыки, подготовить его к аттестации по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», а также сформировать знания, умения и навыки в соответствии с компетенциями изучаемой дисциплины.

Следует понимать, что СРС является одной из форм индивидуальной работы и формирует компетенции не только в сфере специальных знаний и умений, но также личностные и организационные качества будущего специалиста.

В зависимости от того, что предусмотрено РПД, могут иметь место следующие виды СРС:

- внеаудиторные контакты с преподавателем, в том числе вебинары и онлайн консультации;
- выполнение в домашних условиях письменных работ: курсовых, контрольных и/или реферативных;
- онлайн тестирование и интерактивное взаимодействие с ЭОР дисциплины и ППС в «Moodle».

Виды заданий для СРС, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику направления подготовки, рабочую программу изучаемой дисциплины, а также личностные качества студента. Основными видами заданий для СРС являются: письменная контрольная работа, реферат на заданную тему, курсовая работа, доклад на семинаре или конференции, компьютерная презентация к докладу, подбор упражнений, практических заданий, выпускная квалификационная работа.

В зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов, те или иные задания СРС могут осуществляться как индивидуально, так и группами студентов.

Для контроля и оценки результатов СРС могут использоваться семинарские занятия, тестирование, проверка контрольных письменных работ и/или рефератов, а также защита курсовых работ (в зависимости от того, что предусмотрено рабочей программой дисциплины) в аудиторном режиме, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме в среде «Moodle». Вне зависимости от формата критериями результатов самостоятельной внеаудиторной работы студента являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность требуемых знаний, умений и навыков
- обоснованность четкость изложения материла и надлежащее его оформление.

В процессе контроля результатов СРС необходимо стимулировать активную познавательную деятельность и интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, поощрять самостоятельность суждений, учить делать выводы для практической деятельности. Следует направлять внимание студентов на развитие навыков самостоятельной исследовательской работы, в первую очередь поиска и подбора необходимых теоретических положений, позволяющих адекватно решать практические задачи.

При текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации рекомендуется в качестве оценочных средств использовать тестовые задания, реализованные в интерактивной среде «Moodle», в том числе в режиме удаленного тестирования.

По мере изучения дисциплины следует постоянно накапливать в электронном виде персональные комплекты заданий и решений, формировать собственное портфолио, которое в дальнейшем может быть использовано при выполнении и защите ВКР.

Подготовка к лекциям и их проработка в ходе СРС

Из расписания занятий следует уяснить тематику и сроки проведения занятий по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», а также список литературы, рекомендованной по данной дисциплине.

Прочитать материал лекции, изложенный в основной литературе, и уяснить общий характер материала, его наиболее сложные фрагменты.

В конспекте лекции отражать основное научное, теоретическое и практическое содержание дисциплины, концентрировать внимание на наиболее проблемных вопросах. Лекции, предшествующие и обеспечивающие практические занятия по соответствующим темам, должны отрабатываться наиболее тщательно и своевременно.

Необходимо активно работать в ходе лекции, развивая познавательную деятельность и формируя творческое мышление. В процессе приобретения знаний использовать противопоставления, сравнения, обобщения. В конце каждой лекции необходимо усвоить рекомендации по организации самостоятельной работы.

При обучении по очно-заочной форме необходимо учитывать, что вопросы преподавателем излагаются кратко и оставлять больше места для пополнения конспекта при самостоятельной работе.

Сопровождаемые компьютерными презентациями лекции с использованием мультимедиа проектора желательно переписать в собственную информационную базу и использовать в процессе самостоятельной работы.

Для успешного усвоения материала в процессе самостоятельной работы необходимо использовать соответствующие ссылки на ресурсы сети «Интернет».

Особенности заочной формы обучения

Студенты, обучающиеся по заочной форме, в большинстве своем работают в организациях, где трудится психолог. Поэтому при проведении как лекционных, так и семинарских занятий следует опираться на ранее полученные знания, умения и навыки, а также практический опыт, приобретенный в ходе работы. По сути, речь идет о развитии основополагающих компетенций, определенных ФГОС ВО.

Ограниченный объем аудиторных занятий следует максимально компенсировать в рамках самостоятельной работы. Концентрированный материал, даваемый на лекциях, в процессе выполнения заданий самостоятельной работы необходимо подкреплять работой с основной и справочной литературой.

Ввиду ограниченности во времени и особенностей производственной деятельности студентов, работающих по специальности, проверка усвоения материала и текущая аттестация осуществляются в режиме онлайн и/или в интерактивной среде «Moodle».

Прохождение практик, выполнение курсовых, контрольных работ, написание рефератов (в зависимости, от того что предусмотрено РПД), а также подготовку к семинарским занятиям целесообразно совмещать с процессом трудовой деятельности студента на базе учреждения. Для этого должно быть письменное подтверждение руководителя организации о согласии и возможности подобного совмещения. Учитывая реальную должность студента в учреждении, подобное совмещение повышает эффективность самостоятельной работы в части освоения вариативной части дисциплины, максимального приближая достигнутые результаты к потребностям учреждения.

Организация работы с учебной и научной литературой в рамках СРС

Ознакомиться со структурой рекомендуемого учебника, учебного пособия или научного издания, составить общее представление о его содержании. Ознакомиться с содержанием и введением, определить, каким разделам и/или темам для своей будущей профессиональной деятельности необходимо уделить большее внимание.

Проработать нужные разделы, постараться понять изложенный в них материал на концептуальном уровне. Поработать с приложениями: предметным и именным указателями, указателем иностранных слов, толковым словарем. Познакомиться с содержанием врезок, в которых содержатся информация к размышлению, дополнительное чтение, фрагменты из истории становления и развития дисциплины.

Поработать с ресурсами сети «Интернет», начав с адресов, указанных в пособии и информационно-справочном разделе курса, а затем запросив информацию с других сайтов.

В назначенное время принять участие в вебинаре по соответствующей теме либо ознакомиться с ним в интерактивной среде «Moodle». Выполнить соответствующие контрольные и /или тестовые задания в интерактивной среде «Moodle», в зависимости от того, какой контроль предусмотрен РПД, проверить правильность выполнения в режиме онлайн или отправить на проверку преподавателю.

По мере продвижения вперед не забывать регулярно «оглядываться назад», повторяя содержание изученного материала и расширяя понимание содержания дисциплины с использованием сети «Интернет».

8.2. Методические рекомендации для преподавателя

Обеспечение компетентностного подхода в преподавании дисциплины

При организации учебного процесса необходимо обеспечивать интеграцию теории и практики. Это означает формирование знаний, умений и навыков, используя различные стили обучения. Студенты должны научиться осознавать, как они чему-то научились и как можно интенсифицировать собственное обучение.

Принципы методики обучения:

- весь учебный процесс должен быть ориентирован на достижение задач, выраженных в форме компетенций, освоение которых является результатом обучения;
- формирование так называемой «области доверия» между студентами и преподавателем;
- студенты должны сознательно взять на себя ответственность за собственное обучение, что достигается созданием такой среды обучения, которая формирует эту ответственность. Для этого студенты должны иметь возможность активно взаимодействовать с преподавателем непосредственно на контактных занятиях во время учебных сессий, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме среды «Moodle»;
- студенту должна быть предоставлена траектория изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», которая предусматривает развитие навыков самостоятельного поиска, обработки и использования информации. Необходимо отказаться от практики «трансляции знаний»;
- студенты должны иметь возможность практиковаться в освоенных компетенциях, используя реальные приборы и инструменты в процессе прохождения практик и написания курсовых работ, а также виртуальные компьютерные тренажеры и/или симуляторы;
- студентам должна быть предоставлена возможность развивать компетенцию, которая получила название «учиться тому, как нужно учиться», иными словами, нести ответственность за собственное обучение и его результаты;
- индивидуализация учебного процесса: предоставление каждому обучающемуся возможность осваивать компетенции в индивидуальном темпе.

Планируя организацию учебного процесса и методы, следует всегда помнить, что студенты запоминают 20 % услышанного, 40 % увиденного, 60 % увиденного и услышанного, 80% увиденного, услышанного и сделанного нами самими.

План изучения дисциплины

Текущая работа преподавателя складывается из следующих основных этапов: подготовка материалов, проведение аудиторных занятий, проведение вебинаров в онлайн режиме, работа в интерактивном режиме в среде «Moodle».

Подготовка материалов предполагает:

- периодическое обновление авторских материалов, электронных курсов методических рекомендаций и сопутствующих им комплектов презентаций, чтобы обеспечить актуальность информации и ее соответствие требованиям ФГОС ВО, ОПОП ВО, РУП и РПД, а также формам и техническим средствам, используемым для организации учебного процесса по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»;
- подготовку учебных материалов для проведения практических занятий, вебинаров, текущей аттестации, а также учебных материалов для прохождения студентами практик и выполнения ими курсовых, контрольных и/или реферативных работ, предусмотренных РПД;
- подготовку учебных и методических материалов для проведения семинарских занятий, выполнения письменных контрольных работ, написания рефератов, прохождения студентами компьютерного тестирования и практик, в зависимости от того, что предусмотрено РПД;
- подготовку и размещение учебных материалов в ЭОР в интерактивной среде «Moodle».

Изложение преподавателем лекционного материала в аудиторном режиме и в онлайн режиме вебинара должно сопровождаться комплектом презентаций, используя необходимое материально-техническое оснащение, предусмотренное для дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг».

Поскольку при заочной форме обучения основной акцент делается на самостоятельном изучении дисциплины, особое внимание преподавателю необходимо уделить организации и планированию СРС, используя ИОС Института, ЭБС и ЭОР.

Мощной технологией, позволяющей хранить и передавать основной объём изучаемого материала, являются электронные учебники и справочники, доступ к которым обеспечивается студентам при работе с ЭБС. Индивидуальная работа студента с ними обеспечивает глубокое усвоение и понимание материала. Дополнение возможностей ЭБС ЭОР интерактивной среды «Moodle» обеспечивает индивидуальную траекторию освоения студентами дисциплины в рамках РПД.

Практические (семинарские) занятия

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является базой для формирования знаний о человеке, направлена на формирования у студентов осмысленного восприятия возникновения всего, что нас окружает.

Практические задания, предлагаемые в рамках данной дисциплины, предназначены для получения студентами эмпирического подтверждения полученной теоретической информации, а также для формирования у них умения выделять и учитывать психологическую составляющую философского вопроса.

Студенту необходимо уметь выделять основные категории бытия человека и общества, свободно владеть понятийным аппаратом и основными терминами антропологии.

При изучении дисциплины студенту следует устанавливать межпредметные связи со смежными учебными дисциплинами, сопоставляя приобретаемые знания о человеке с содержанием теоретических курсов социологии, философии, естествознания, этики.

В процессе изучения учебного материала должно быть сформировано умение видеть комплекс социальных связей и отношений человека. Фундаментальные характеристики и феномены человеческого бытия необходимо использовать как основы

понимания морали, этики, политики и права в практической деятельности социальных работников.

Письменные контрольные работы и рефераты, курсовые работы

Выполнение домашних письменных контрольных работ и/или рефератов, в зависимости от того, что предусмотрено РПД, является составной частью СРС студентов в процессе освоения учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг».

Написание письменных работ осуществляется в часы вариативной части СРС, реферат составляет часть портфолио студента. Реферат выполняется в процессе освоения дисциплины и планируется к использованию при написании ВКР. В данном случае реализуется комплексный междисциплинарный подход к обучению, тесно увязывая содержание реферата с ГИА и практической производственной деятельностью студента. Работа над рефератом предполагает использование знаний, полученных в ходе изучения данной дисциплины и смежных с ней дисциплин, изучение основной и дополнительной литературы, использование ресурсов сети «Интернет», а также знаний, полученных в ходе прохождения практик и профессиональной деятельности.

Написание студентами рефератов регламентируется методическими указаниями, которые содержат:

- тематику рефератов по данной дисциплине;
- технические и содержательные требования к рефератам;
- требования к оформлению рефератов;
- списки рекомендуемой литературы и ресурсов сети «Интернет».

В зависимости, от того что предусмотрено РПД, домашняя письменная контрольная работа может быть сформирована как реферативная или как расчетная. Расчетная работа предполагает отдельное учебно-методическое пособие (задачник) для студентов, обучающихся по данному направлению подготовки. В задачнике приведены задания для решения задач, предусмотренных по дисциплине, описан порядок решения и даны образцы оформления.

Письменная контрольная работа, как реферативная, так и расчетная, оформляется в электронном виде и загружается для поверки в интерактивную систему «Moodle».

Учебные практики и производственная практика

Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины при прохождении учебных практик, предусмотренных РУП по направлению подготовки бакалавров, регламентируется программами соответствующих практик и методическими указаниями по их выполнению.

При прохождении производственной практики и последующем написании ВКР использование портфолио студента (в части содержащихся в нем учебных результатов изучения данной дисциплины) зависит от выбранной студентом тематики. Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины регламентируется методическими указаниями по выполнению производственной практики и методическими указаниями по написанию ВКР по направлению подготовки.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ИОС Института: учебный портал, интерактивная система «Moodle», ЭБС, ЭОР.
- Учебные аудитории, оснащенные ТСО, необходимыми для проведения вебинаров и практических (семинарских) занятий в интерактивном режиме.
- Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием для демонстрации презентаций и видеопродукции.

- Компьютерные классы для прохождения текущей аттестации по дисциплине в режиме онлайн тестирования.

10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости РПД может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение (освещенность должна составлять не менее 300 лк);

– для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

– письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или шрифтом Брайля;

– экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

– экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

– экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети «Интернет» для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;
– в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, библиотека и иные помещения для обучения должны быть оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

– устройства для сканирования и чтения с камерой «SARA CE»;
– дисплеи Брайля «PAC Mate 20»;
– принтеры Брайля «EmBraille ViewPlus»;

- для глухих и слабослышащих:

– автоматизированные рабочие места для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
– акустический усилитель и колонки.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– передвижные, регулируемые эргономические парты СИ-1;
– компьютерная техника со специальным программным обеспечением.

11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Автор программы – Снисаренко С.О.

05.04.2021 г. _____
(дата) (подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой _____ Виноградова М. А.

Декан факультета _____ Виноградова М. А.

Согласовано

Проректор по учебной работе _____ Тихон М. Э.

12. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень и содержание откорректированных разделов программы

13. Лист ознакомления

Фамилия, инициалы	Должность	Дата

Аннотация

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» (Б1.О.22) реализуется кафедрой психологии и социальной работы.

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» (Б1.О.22) входит в число обязательных дисциплин обязательной части ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 з.е.

Цель дисциплины:

Формирование системы знаний, умений и навыков в области измерения и количественной оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения и формирование первичных навыков применения социальной квалиметрии в социальном обслуживании.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

- формирование представлений об основах современной теории социальной квалиметрии;
- формирование представлений об основных теоретических подходах к исследованию качества жизни, физического, психического и социального здоровья человека, а также качества социальных услуг и социального обслуживания населения;
- формирование умений в выборе критериев и показателей оценки качества социальных услуг, процесса социального обслуживания населения;
- развитие умений оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A/03.6 Организация направления получателей социальных услуг в специализированные социальные организации (подразделения) и (или) к профильным специалистам
		A/03.6 Организация социального сопровождения граждан в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки
		A/03.6Организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развитию обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан
	B Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания	B/02.6 Организация контроля качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг в рамках реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		B/02.6 Организация контроля за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг

ПС	ОТФ	ТФ
		B/02.6 Контроль выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		B/02.6 Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК

Код ОПК	ОПК	Индикаторы достижения ОПК
ОПК-3	ОПК-3. Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ИОПК-3.1. Владеет формой и правилами оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности. ИОПК 4.2. Умеет грамотно оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности. ИОПК-4.3. Владеет способами сохранения и правилами предоставления отчетов.

ПК

Код ПК	ПК	Индикаторы достижения ПК
ПК-5	ПК-5 Способен определять объем, виды и формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения	ИПК-5.1. Определяет объем социального обслуживания, применимый к конкретному случаю. ИПК-5.2. Подбирает виды и формы социального обслуживания конкретному клиенту. ИПК-5.3. Использует меры социальной поддержки клиенту для преодоления трудной жизненной ситуации.
ПК-7	ПК-7 Способен к разработке и реализации социальных проектов в рамках мероприятий государственной и корпоративной социальной политики, обеспечения социального благополучия, оказания медико-социальной помощи населению	ИПК-7.1. Может разрабатывать и реализовывать разные социальные проекты в рамках мероприятий государственной и корпоративной социальной политики. ИПК-7.2.Может разрабатывать и реализовывать социальные проекты в рамках обеспечения социального благополучия. ИПК-7.3. Может разрабатывать и реализовывать социальные проекты в рамках оказания медико-социальной помощи населению.
ПК-8	ПК-8 Способен участвовать в пилотных проектах по созданию инновационных площадок учреждений в сфере социальной работы	ИПК-8.1. Активно знакомится с пилотными проектами по созданию инновационных площадок учреждений социальной работы. ИПК-8.2. Принимает участие в конференциях по инновационным проектам, активно делится своим опытом. ИПК-8.3. Участвует в пилотных проектах по созданию инновационных площадок учреждений социальной работы.

Ожидаемые результаты**:**

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

- Сферы профессиональной ответственности профильных специалистов в процессе предоставления социальных услуг (З-1);
- Основы контроля качества предоставления социальных услуг (З-2);
- Методы обработки данных эмпирических исследований, предоставления их в числовой, табличной, графической форме (З-3);
- Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки (З-4);
- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг (З-5).

Умения:

- Использовать оптимальное сочетание различных технологий социальной работы в процессе предоставления социальных услуг, определенных индивидуальной программой предоставления социальных услуг (У-1);
- Использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг (У-2);
- Проводить различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на оценку качества и эффективности предоставляемых услуг (У-3);
- Организовывать проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг (У-4);
- Анализировать результаты предоставления социальных услуг в виде качественных и количественных данных, в том числе в электронном виде (У-5).

Навыки:

- Выявления и оценки индивидуальной потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки (Н-1).