

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого"
(ФГБОУ ВО "ТГПУ им. Л.Н. Толстого")

МОДУЛЬ "МЕТОДИЧЕСКИЙ"
**Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация социальных услуг**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	социальных наук
ОПОП	39.03.02 Социальная работа направленность (профиль) Социальная работа в системе социальных служб
Квалификация	Бакалавр
Год начала подготовки	2019
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	5 з.е.

Виды контроля по семестрам:
экзамен 7

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	7(4.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	24	24	24	24
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	56	56	56	56
КСР	2	2	2	2
Контактная работа	58	58	58	58
Сам. работа	86	86	86	86
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого трудоемкость в часах	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.п.н., доцент, Соломатова Вера Вячеславовна

Рабочая программа дисциплины

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

разработана в соответствии с ФГОС:

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

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) Социальная работа в системе социальных служб

утвержденного Учёным советом вуза от 30.05.2019 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

социальных наук

Зав. кафедрой Шаин Е.Г.

РПД утверждена Учёным советом университета

протокол от 30.5.2019 г. № 6

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов знаний в области социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; умений выбирать и эффективно применять методы оценки качества социальных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
1.	К началу изучения дисциплины студенты должны владеть:
2.	знаниями:
3.	основных понятий технологии социальной работы; социально-педагогических, социально-психологических, социально-медицинских технологий социальной работы;
4.	основных характеристик технологий социальной работы с молодежью, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, дезадаптивными подростками, инвалидами, пожилыми и одинокими людьми, мигрантами и беженцами, лицами БОМЖ;
5.	основных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
6.	умениями:
7.	применять основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
8.	использовать междисциплинарные технологии социальной работы в осуществлении профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, мерах социальной помощи;
9.	выбирать, разрабатывать, и эффективно реализовывать технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав граждан в сфере социального обслуживания
10.	Социальное обслуживание
11.	Технологии социальной работы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
1.	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Технологическая практика
2.	Технологическая практика

3. СООТНЕСЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1 Компетенции обучающегося и индикаторы их достижения:

ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

ОПК-4.2	Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	уметь оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы; владеть навыками оценки эффективности применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
ОПК-4.3	Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	уметь применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

3.2 Результаты обучения по дисциплине:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

	Знать:
3.1	конкретные методы и приемы оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
3.2	методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Уметь:
У.1	оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
У.2	применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Владеть:
В.1	по оцениванию эффективности применения конкретных методов и приемов оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
В.2	по применению методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература	Содержание
	Тема 1. Основы социальной квалиметрии				
1.1	Основы социальной квалиметрии /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
1.2	Основы социальной квалиметрии /Пр/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
1.3	Основы социальной квалиметрии /Ср/	7	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
	Тема 2. Стандартизация социальных услуг				
2.1	Стандартизация социальных услуг /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг.</p> <p>Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.</p> <p>Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.</p>

2.2	Стандартизация социальных услуг /Пр/	7	6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
2.3	Стандартизация социальных услуг /Ср/	7	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
	Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения				
3.1	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
3.2	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Пр/	7	6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
3.3	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Ср/	7	18	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
	Тема 4. Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам				
4.1	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Лек/	7	6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.

4.2	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Пр/	7	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.
4.3	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Ср/	7	18	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.
	Тема 5. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам				
5.1	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Лек/	7	6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Региональный опыт работы по оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг клиентам.
5.2	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Пр/	7	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Региональный опыт работы по оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг клиентам.
5.3	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Ср/	7	18	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Региональный опыт работы по оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг клиентам.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Типовые задания для проведения текущего контроля

Вопросы к практическим занятиям

Семинар № 1
по теме: «Основы социальной квалиметрии»

План

1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
2. Характеристика основных категорий квалиметрии.
3. Характеристика понятийного аппарата социальной квалиметрии.
4. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
5. Специальные квалиметрии.
6. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг как учебный предмет.

Семинар № 2

по теме: «Стандартизация социальных услуг»

План

1. Характеристика нормативной правовой базы стандартизации социальных услуг.
2. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
3. Характеристика основных задач и содержания стандартов социального обслуживания.

Семинар № 3

по теме: «Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения»

План

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
3. Характеристика подходов отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
4. Характеристика подходов зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Практическое занятие № 1

(практическое занятие с использованием технологий case-study)

по теме: «Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

На практическом занятии студенты под руководством преподавателя анализируют документацию различных учреждений социального обслуживания по контролю качества деятельности их подразделений, специалистов по социальной работе; разрабатывают проекты мероприятий, из которых состоит контроль качества различных социальных услуг, систем менеджмента качества учреждения социального обслуживания.

Практическое занятие № 2

по теме: «Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

На практическом занятии студенческие микрогруппы представляют методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и методики оценки качества и эффективности предоставления социальных услуг клиентам. На занятии обсуждаются студенческие презентации передового опыта деятельности по оценке качества работы учреждений социального обслуживания.

Практическое занятие № 3 – мастер-класса

по теме: «Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

Занятие – выездное; проводится на базе одного из учреждений социального обслуживания.

Студенты под руководством преподавателя кафедры знакомятся с опытом его работы, функциональными обязанностями специалистов; принимают участие в мастер-классе «Оценка качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам» одного из супервизоров учреждения (по согласованию с руководством учреждения).

Форма ЛПЗ – по согласованию преподавателя и руководства учреждения социального обслуживания.

Задания для самостоятельной работы

1. Составить словарь терминов: квалиметрия, социальная квалиметрия, качество, качество жизни, качество социальной политики, качество социальной защиты, эталоны качества, уровень качества, контроль, благополучная жизнь, квалификация, оценивание.
2. Определите место социальной квалиметрии в системе наук (сделать в виде схемы-таблицы).
3. Изучите нормативную правовую базу стандартизации социальных услуг. Заполните таблицу:

Название ГОСТа Краткая характеристика ГОСТа

ГОСТ Р 52495-2005

ГОСТ Р 52142-2013

ГОСТ Р 52143-2013

ГОСТ Р 52498-2005

ГОСТ Р 52885-2013
 ГОСТ Р 52888-2013
 ГОСТ Р 53058-2013
 ГОСТ Р 53348-2014
 ГОСТ Р 52497-2005

4. Составьте таблицу: «Основные подходы исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения».
- подходы отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения подходы зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения
5. Дайте краткую характеристику каждого подхода.
 6. Проанализируйте документацию любого учреждения социального обслуживания по контролю качества деятельности их подразделений, специалистов по социальной работе. Разработайте проекты мероприятий, из которых состоит контроль качества различных социальных услуг, систем менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
 7. Все потребительские ценности можно условно классифицировать по нескольким категориям, отличающимся друг от друга временными факторами действия: базовые, постоянные, временные, сопутствующие, привнесенные, универсальные. Дайте определение для каждого вида ценностей.
 8. Подготовьте презентацию «Передовой опыт деятельности по оценке качества работы учреждений социального обслуживания».
 9. Разработайте карту критериев, показателей и методов оценки качества к работе структурных подразделений центра социального обслуживания.
 10. Разработайте карту критериев, показателей и методов оценки качества к работе конкретно-го специалиста центра социального обслуживания.

Примерные тестовые задания

1. Квалитология – это наука ...
 - а) о количестве
 - б) о качестве
 - в) о количестве и качестве
2. В структуру квалитологии входят:
 - а) сертификация
 - б) теория качества
 - в) теория управления качеством
 - г) метрология
 - д) нет правильного ответа
3. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:
 - а) У.Э. Деминг
 - б) Гегель
 - в) Аристотель
 - г) К. Маркс
 - д) Э. Кант
4. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:
 - а) У.Э. Деминг
 - б) А.В. Гличев
 - в) Аристотель
 - г) К. Маркс
 - д) Э. Кант
 - е) Гегель
5. Качество – это:
6. Что такое квалитметрия?
 - а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
 - б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги;
 - в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
 - г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.
7. В структуру квалитметрии входят:
 - а) сертификация
 - б) теория качества
 - в) теория управления качеством

- г) метрология
д) нет правильного ответа
8. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:
а) общая квалиметрия
б) специальные квалиметрии
в) предметные квалиметрии
9. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:
а) деятельностный аспект и алгоритмический
б) алгоритмический и логический
в) деятельностный, алгоритмический и логический
г) нет правильного ответа
10. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:
а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
б) условия размещения учреждения
в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
ж) нет правильного ответа
и) все перечисленное в комплексе
11. Точкой отсчета управления качеством является школа:
а) Ф. Тейлора
б) В. Шухарта
в) Г. Доджа, Г. Роминга
г) Г. Эмерсона
д) Г. Форда
ж) нет правильного ответа
12. Основателем современной системы управления качеством является:
а) А. Фейгенбаум
б) Э. Деминг
в) Г. Форд
г) нет правильного ответа
13. Ядром концепции обеспечения качества является:
а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
б) получение потребителем любых услуг
в) нет правильного ответа
14. Составьте схему ассоциаций к термину «Квалиметрия»
15. Оценка эффективности социальных служб включает 4 разновидности. Назовите их.
16. Эффективность услуги – это
17. Стандарт социальной услуги – это...
18. Квалиметрия, базирующаяся на аппарате теории индексов – это
индексная
таксономическая
тестовая
экспертная
статистическая
18. Оценка качества ориентирована на использование статистических оценок характеристик объектов оценки при условии использования методов квалиметрии:
индексная
таксономическая
тестовая
экспертная
вероятностно-статистическая

19. Критерий — это признак, на основе которого производится оценка, определение и классификация чего-нибудь это мерило и наиболее общий показатель эффективности совокупность требований, которые предъявляются к формированию системы показателей эффективности и результативности социальной работы
все ответы правильные
нет правильного ответа

20. В основе разработки и функционирования системы качества учреждения лежат 8 принципов. Перечислите их.

5.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг"

1. Квалиметрия как наука и её предметная область.
2. Основные этапы развития квалиметрии в России.
3. Принципы и функции общей квалиметрии.
4. Характеристика основных категорий квалиметрии.
5. Характеристика понятийного аппарата социальной квалиметрии.
6. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
7. Предметная область квалиметрии в сфере социальной работы.
8. Понятие качества социальной услуги.
9. Понятие системы качества учреждения социального обслуживания.
10. Специальные квалиметрии, их характеристики.
11. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг как учебный предмет.
12. Характеристика нормативной правовой базы стандартизации социальных услуг.
13. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
14. Характеристика основных задач и содержания стандартов социального обслуживания.
15. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
16. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
17. Характеристика подходов отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
18. Характеристика подходов зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
19. Направления контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания.
20. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
21. Уровни системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
22. Темы контроля, применяемые к работе структурного подразделения учреждения социального обслуживания.
23. Критерии и показатели оценки качества, применяемые к работе структурных подразделений учреждения социального обслуживания.
24. Критерии и показатели оценки качества, применяемые к работе конкретных специалистов по социальной работе.
25. Принципы, на которых основан выбор тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
26. Характеристика методов оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
27. Методика оценки деятельности структурного подразделения учреждения социального обслуживания.
28. Характеристика методов оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
29. Региональный опыт работы по оценке качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

5.3. Перечень видов оценочных средств

устный опрос
анализ сообщений (докладов, эссе)
проверка конспектов
рефераты
тестирование
контрольная работа
экзамен

5.4. Процедура применения оценочных материалов

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций, происходит по шкале с оценками: «отлично»; «хорошо»; «удовлетворительно»; «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал по дисциплине, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Шкала оценивания:

"Отлично" - 81-100 баллов

"Хорошо" - 61-80 баллов

"Удовлетворительно" - 41-60 баллов

Максимальное количество баллов на экзамене - 20.

Процедура применения оценочных материалов представлена на основе балльно-рейтинговой системы в Приложении. Промежуточная аттестация может проводиться с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий в соответствии с "Порядком проведения промежуточной аттестации с применением электронного обучения и / или дистанционных образовательных технологий".

Проведение экзамена с применением дистанционных образовательных технологий проходит в виде решения обучающимися экзаменационных тестовых заданий (с ограничением по времени выполнения).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л1.1	И.С. Романычев и др.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для вузов	Юрайт, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=45343&sr=1
Л1.2	Крысова Е. В.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие	Юрайт, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386
Л1.3	Романычев И. С. и др.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник	Дашков и К°, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л2.1	Палехова П. В., Трентьева Т. А., Лялина Е. Г.	Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебное пособие для студентов вузов	ИНФРА-М, 2008 (12 шт.)	

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Директ-Медиа»			
Э2	2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: информационный портал / ООО «РУНЭБ»			
Э3	3. «Юрайт» [Электронный ресурс]: Электронная библиотека. – М.: ООО "Электронное издательство Юрайт"			

6.3. Информационные технологии

6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

1.	Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian. Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2.	Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian. Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
3.	Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian. Контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
4.	Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian. Лицензия №46138962 от 16.11.2009
5.	Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional. Контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6.	Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition. Лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

7.	Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8.	Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License. Лицензия № 13C8-190514-084943-783-1256 от 15.05.2019
9.	Файловый архиватор 7z. Свободно распространяемое ПО
10.	Браузеры Google Chrome, Mozilla, Opera. Свободно распространяемое ПО
11.	Текстовый редактор NotePad++. Свободно распространяемое ПО
12.	Инструмент для очистки и оптимизации операционных систем Microsoft Windows C Cleaner. Свободно распространяемое ПО
13.	Программа для записи видео и потокового вещания Open Broadcaster Software. Свободно распространяемое ПО
14.	Пакет офисных приложений Apache OpenOffice 4.1.6. Свободно распространяемое ПО
15.	Программа просмотра файлов формата RPD Adobe Acrobat Reader DC. Свободно распространяемое ПО
16.	Среда выполнения Adobe Flash Player. Свободно распространяемое ПО
17.	ПО интерактивной доски Elite Panaboard. Свободно распространяемое ПО
18.	Файловый менеджер Far manager. Свободно распространяемое ПО
19.	Система Интернет-телефонии Skype. Свободно распространяемое ПО
20.	Система облачного хранилища Dropbox. Свободно распространяемое ПО
21.	Редактор диаграмм, схем, блок-схем, UML-схем Dia 0.97.2. Свободно распространяемое ПО
22.	Оболочка программирования Code: Blocks 17.12. Свободно распространяемое ПО
23.	Среда программирования и набор инструментов для программирования. MinGW 0.6.3 Свободно распространяемое ПО

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

1.	Компьютерная информационно-правовая система «Гарант»
2.	Официальный интернет-портал базы данных правовой информации (http://pravo.gov.ru)
3.	Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (http://fgosvo.ru)
4.	Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных (http://webofscience.com)
5.	Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) (http://neicon.ru)
6.	Базы данных издательства Springer (https://link.springer.com)
7.	Информационный портал «Корпоративный менеджмент» (http://www.cfin.ru)

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Ауд.	Назначение	Оборудование и технические средства обучения	Вид
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	Лек
2-4	Кабинет социальной педагогики и социальной работы	доска учебная, столы учебные, экран	Пр
2-5	Кафедра социальных наук	видеомагнитофон, компьютеры, ноутбук, принтер, проектор	Ср
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	КСР
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	Экзамен

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

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке университета, встретиться с преподавателем, ведущим дисциплину, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, осуществить запись на соответствующий курс в среде электронного обучения университета.

Глубина усвоения дисциплины зависит от активной и систематической работы студента на лекциях и семинарских занятиях, а также в ходе самостоятельной работы, по изучению рекомендованной литературы.

На лекциях важно сосредоточить внимание на ее содержании. Это поможет лучше воспринимать учебный материал и уяснить взаимосвязь проблем по всей дисциплине. Основное содержание лекции целесообразнее записывать в тетради в

виде ключевых фраз, понятий, тезисов, обобщений, схем, опорных выводов. Необходимо обращать внимание на термины, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставлять в конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы. Для закрепления содержания лекции в памяти, необходимо во время самостоятельной работы внимательно прочесть свой конспект и дополнить его записями из учебников и рекомендованной литературы. Конспектирование читаемых лекций и их последующая доработка способствует более глубокому усвоению знаний, и поэтому являются важной формой учебной деятельности студентов.

Прочное усвоение и долговременное закрепление учебного материала невозможно без продуманной самостоятельной работы. Такая работа требует от студента значительных усилий, творчества и высокой организованности. В ходе самостоятельной работы студенты выполняют следующие задачи: дорабатывают лекции, изучают рекомендованную литературу, готовятся к семи-нарским занятиям, контрольным работам по отдельным темам дисциплины. При этом эффективность учебной деятельности студента во многом зависит от того, как он распорядился выделенным для самостоятельной работы бюджетом времени.

Результатом самостоятельной работы является прочное усвоение материалов по предмету согласно программы дисциплины. В итоге этой работы формируются профессиональные умения и компетенции, развивается творческий подход к решению возникших в ходе учебной деятельности проблемных задач, появляется самостоятельности мышления.

Целью семинарских занятий по данной дисциплине является закрепление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины и формирование и развитие умений и навыков. При подготовке к семинарскому занятию целесообразно выполнить следующие рекомендации: изучить основную литературу; ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т. д.; при необходимости доработать конспект лекций. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

При выполнении заданий к семинарским занятиям основным методом обучения является самостоятельная работа студента под управлением преподавателя. На них пополняются теоретические знания студентов, их умение творчески мыслить, анализировать, обобщать изученный материал, проверяется отношение студентов к будущей профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

- 1) Проведение лекций с использованием презентаций на основе мультимедийных технологий;
- 2) Обеспечение студентов сопутствующими материалами, размещенными в среде Moodle;
- 3) Применение эвристических и проблемно-поисковых технологий по изучаемому курсу;
- 4) Использование активных и диалоговых технологий.

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого"
(ФГБОУ ВО "ТГПУ им. Л.Н. Толстого")

МОДУЛЬ "МЕТОДИЧЕСКИЙ"
**Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация социальных услуг**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	социальных наук
ОПОП	39.03.02 Социальная работа направленность (профиль) Социальная работа в системе социальных служб
Квалификация	Бакалавр
Год начала подготовки	2019
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	5 з.е.

Виды контроля на курсах:
экзамен 5

Курс	4		5		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	6	6	0	0	6	6
Практические			8	8	8	8
Итого ауд.	6	6	8	8	14	14
КСР	0	0	2	2	2	2
Контактная работа	6	6	10	10	16	16
Сам. работа	30	30	125	125	155	155
Часы на контроль	0	0	9	9	9	9
Итого трудоемкость в часах	36	36	144	144	180	180

Программу составил(и):

к.п.н., доцент, Соломатова Вера Вячеславовна

Рабочая программа дисциплины

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

разработана в соответствии с ФГОС:

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

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) Социальная работа в системе социальных служб

утвержденного Учёным советом вуза от 30.05.2019 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

социальных наук

Зав. кафедрой Шаин Е.Г.

РПД утверждена Учёным советом университета

протокол от 30.5.2019 г. № 6

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов знаний в области социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; умений выбирать и эффективно применять методы оценки качества социальных услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
1.	К началу изучения дисциплины студенты должны владеть:
2.	знаниями:
3.	основных понятий технологии социальной работы; социально-педагогических, социально-психологических, социально-медицинских технологий социальной работы;
4.	основных характеристик технологий социальной работы с молодежью, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, дезадаптивными подростками, инвалидами, пожилыми и одинокими людьми, мигрантами и беженцами, лицами БОМЖ;
5.	основных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
6.	умениями:
7.	применять основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
8.	использовать междисциплинарные технологии социальной работы в осуществлении профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании, мерах социальной помощи;
9.	выбирать, разрабатывать, и эффективно реализовывать технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав граждан в сфере социального обслуживания
10.	Социальное обслуживание
11.	Технологии социальной работы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
1.	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Технологическая практика

3. СООТНЕСЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1 Компетенции обучающегося и индикаторы их достижения:

ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

ОПК-4.2	Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	уметь оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы; владеть навыками оценки эффективности применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
ОПК-4.3	Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	уметь применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

3.2 Результаты обучения по дисциплине:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

	Знать:
3.1	конкретные методы и приемы оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
3.2	методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Уметь:
У.1	оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
У.2	применять методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	Владеть:
В.1	по оцениванию эффективности применения конкретных методов и приемов оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы;
В.2	по применению методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература	Содержание
-------------	---	----------------	-------	------------	------------

	Тема 1. Основы социальной квалиметрии				
1.1	Основы социальной квалиметрии /Лек/	4	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
1.2	Основы социальной квалиметрии /Пр/	5	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
1.3	Основы социальной квалиметрии /Ср/	4	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Основные категории квалиметрии (качество, эталоны качества, контроль, методики количественного измерения качества и др.).</p> <p>Понятийный аппарат социальной квалиметрии (качество жизни людей, качество социальной политики, качество социального обслуживания, качество деятельности учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг и др.).</p> <p>Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Специальные квалиметрии (тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечёткая квалиметрии).</p>
	Тема 2. Стандартизация социальных услуг				
2.1	Стандартизация социальных услуг /Лек/	4	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	<p>Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг.</p> <p>Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.</p> <p>Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.</p>

2.2	Стандартизация социальных услуг /Пр/	5	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
2.3	Стандартизация социальных услуг /Ср/	4	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Нормативная правовая база стандартизации социальных услуг. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
	Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения				
3.1	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
3.2	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
3.3	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения /Ср/	5	41	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Подходы отечественных и зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
	Тема 4. Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам				
4.1	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.

4.2	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.
4.3	Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Ср/	5	42	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания и её уровни.
	Тема 5. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам				
5.1	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Региональный опыт работы по оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг клиентам.
5.2	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам /Ср/	5	42	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Региональный опыт работы по оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг клиентам.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Типовые задания для проведения текущего контроля

Вопросы к практическим занятиям

Семинар № 1

по теме: «Основы социальной квалиметрии»

План

1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
2. Характеристика основных категорий квалиметрии.
3. Характеристика понятийного аппарата социальной квалиметрии.
4. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
5. Специальные квалиметрии.
6. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг как учебный предмет.

Семинар № 2

по теме: «Стандартизация социальных услуг»

План

1. Характеристика нормативной правовой базы стандартизации социальных услуг.
2. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
3. Характеристика основных задач и содержания стандартов социального обслуживания.

Семинар № 3

по теме: «Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения»

План

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
3. Характеристика подходов отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
4. Характеристика подходов зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Практическое занятие № 1

(практическое занятие с использованием технологий case-study)

по теме: «Организационно-управленческие основы контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

На практическом занятии студенты под руководством преподавателя анализируют документацию различных учреждений социального обслуживания по контролю качества деятельности их подразделений, специалистов по социальной работе; разрабатывают проекты мероприятий, из которых состоит контроль качества различных социальных услуг, систем менеджмента качества учреждения социального обслуживания.

Практическое занятие № 2

по теме: «Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

На практическом занятии студенческие микрогруппы представляют методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и методики оценки качества и эффективности предоставления социальных услуг клиентам. На занятии обсуждаются студенческие презентации передового опыта деятельности по оценке качества работы учреждений социального обслуживания.

Практическое занятие № 3 – мастер-класса

по теме: «Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам»

План

Занятие – выездное; проводится на базе одного из учреждений социального обслуживания.

Студенты под руководством преподавателя кафедры знакомятся с опытом его работы, функциональными обязанностями специалистов; принимают участие в мастер-классе «Оценка качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам» одного из супервизоров учреждения (по согласованию с руководством учреждения).

Форма ЛПЗ – по согласованию преподавателя и руководства учреждения социального обслуживания.

Задания для самостоятельной работы

1. Составить словарь терминов: квалиметрия, социальная квалиметрия, качество, качество жизни, качество социальной политики, качество социальной защиты, эталоны качества, уровень качества, контроль, благополучная жизнь, квалификация, оценивание.
2. Определите место социальной квалиметрии в системе наук (сделать в виде схемы-таблицы).
3. Изучите нормативную правовую базу стандартизации социальных услуг. Заполните таблицу:

Название ГОСТа	Краткая характеристика ГОСТа
ГОСТ Р 52495-2005	
ГОСТ Р 52142-2013	
ГОСТ Р 52143-2013	
ГОСТ Р 52498-2005	
ГОСТ Р 52885-2013	
ГОСТ Р 52888-2013	
ГОСТ Р 53058-2013	
ГОСТ Р 53348-2014	
ГОСТ Р 52497-2005	

4. Составьте таблицу: «Основные подходы исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения».

подходы отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	подходы зарубежных исследователей к оценке качества и эффективно-сти услуг в сфере социального обслуживания населения

5. Дайте краткую характеристику каждого подхода.
6. Проанализируйте документацию любого учреждения социального обслуживания по контролю качества деятельности их подразделений, специалистов по социальной работе. Разработайте проекты мероприятий, из которых состоит контроль качества различных социальных услуг, систем менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
7. Все потребительские ценности можно условно классифицировать по нескольким категориям, отличающимся друг от друга временными факторами действия: базовые, постоянные, временные, сопутствующие, привнесенные, универсальные. Дайте определение для каждого вида ценностей.
8. Подготовьте презентацию «Передовой опыт деятельности по оценке качества работы учреждений социального обслуживания».
9. Разработайте карту критериев, показателей и методов оценки качества к работе структурных подразделений центра социального обслуживания.
10. Разработайте карту критериев, показателей и методов оценки качества к работе конкретно-го специалиста центра социального обслуживания.

Примерные тестовые задания

1. Квалитология – это наука ...
 - а) о количестве
 - б) о качестве
 - в) о количестве и качестве
2. В структуру квалитологии входят:
 - а) сертификация
 - б) теория качества
 - в) теория управления качеством
 - г) метрология
 - д) нет правильного ответа
3. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:
 - а) У.Э. Деминг
 - б) Гегель
 - в) Аристотель
 - г) К. Маркс
 - д) Э.Кант
4. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:
 - а) У.Э. Деминг
 - б) А.В. Гличев
 - в) Аристотель
 - г) К. Маркс
 - д) Э.Кант
 - е) Гегель
5. Качество – это:
6. Что такое квалиметрия?
 - а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
 - б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги;
 - в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
 - г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.
7. В структуру квалиметрии входят:
 - а) сертификация
 - б) теория качества
 - в) теория управления качеством
 - г) метрология
 - д) нет правильного ответа
8. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:
 - а) общая квалиметрия
 - б) специальные квалиметрии
 - в) предметные квалиметрии

9. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:

- а) деятельностный аспект и алгоритмический
- б) алгоритмический и логический
- в) деятельностный, алгоритмический и логический
- г) нет правильного ответа

10. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
- ж) нет правильного ответа
- и) все перечисленное в комплексе

11. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда
- ж) нет правильного ответа

12. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум
- б) Э. Деминг
- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

13. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
- б) получение потребителем любых услуг
- в) нет правильного ответа

14. Составьте схему ассоциаций к термину «Квалиметрия»

15. Оценка эффективности социальных служб включает 4 разновидности. Назовите их.

16. Эффективность услуги – это

17. Стандарт социальной услуги – это...

18. Квалиметрия, базирующаяся на аппарате теории индексов – это

- индексная
- таксономическая
- тестовая
- экспертная
- статистическая

18. Оценка качества ориентирована на использование статистических оценок характеристик объектов оценки при условии использования методов квалиметрии:

- индексная
- таксономическая
- тестовая
- экспертная
- вероятностно-статистическая

19. Критерий — это признак,

на основе которого производится оценка, определение и классификация чего-нибудь

это мерило и наиболее общий показатель эффективности

совокупность требований, которые предъявляются к формированию системы показателей эффективности и результативности социальной работы

все ответы правильные

нет правильного ответа

20. В основе разработки и функционирования системы качества учреждения лежат 8 принципов. Перечислите их.

5.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг"

1. Квалиметрия как наука и её предметная область.
2. Основные этапы развития квалиметрии в России.
3. Принципы и функции общей квалиметрии.
4. Характеристика основных категорий квалиметрии.
5. Характеристика понятийного аппарата социальной квалиметрии.
6. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
7. Предметная область квалиметрии в сфере социальной работы.
8. Понятие качества социальной услуги.
9. Понятие системы качества учреждения социального обслуживания.
10. Специальные квалиметрии, их характеристики.
11. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг как учебный предмет.
12. Характеристика нормативной правовой базы стандартизации социальных услуг.
13. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
14. Характеристика основных задач и содержания стандартов социального обслуживания.
15. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
16. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
17. Характеристика подходов отечественных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
18. Характеристика подходов зарубежных исследователей к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.
19. Направления контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания.
20. Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
21. Уровни системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
22. Темы контроля, применяемые к работе структурного подразделения учреждения социального обслуживания.
23. Критерии и показатели оценки качества, применяемые к работе структурных подразделений учреждения социального обслуживания.
24. Критерии и показатели оценки качества, применяемые к работе конкретных специалистов по социальной работе.
25. Принципы, на которых основан выбор тех или иных методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
26. Характеристика методов оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
27. Методика оценки деятельности структурного подразделения учреждения социального обслуживания.
28. Характеристика методов оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
29. Региональный опыт работы по оценке качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

5.3. Перечень видов оценочных средств

устный опрос
анализ сообщений (докладов, эссе)
проверка конспектов
рефераты
тестирование
контрольная работа
экзамен

5.4. Процедура применения оценочных материалов

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций, происходит по шкале с оценками: «отлично»; «хорошо»; «удовлетворительно»; «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал по дисциплине, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Шкала оценивания:

"Отлично" - 81-100 баллов

"Хорошо" - 61-80 баллов

"Удовлетворительно" - 41-60 баллов

Максимальное количество баллов на экзамене - 20.

Процедура применения оценочных материалов представлена на основе балльно-рейтинговой системы в Приложении. Промежуточная аттестация может проводиться с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий в соответствии с "Порядком проведения промежуточной аттестации с применением электронного обучения и / или дистанционных образовательных технологий".

Проведение экзамена с применением дистанционных образовательных технологий проходит в виде решения обучающимися экзаменационных тестовых заданий (с ограничением по времени выполнения).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л1.1	И.С. Романычев и др.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для вузов	Юрайт, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=45343&sr=1
Л1.2	Крысова Е. В.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие	Юрайт, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386
Л1.3	Романычев И. С. и др.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник	Дашков и К°, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год (кол-во экземпляров для печатных изданий)	Ссылка на электронное издание
Л2.1	Палехова П. В., Трентьева Т. А., Лялина Е. Г.	Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебное пособие для студентов вузов	ИНФРА-М, 2008 (12 шт.)	

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Директ-Медиа»			
Э2	2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: информационный портал / ООО «РУНЭБ»			
Э3	3. «Юрайт» [Электронный ресурс]: Электронная библиотека. – М.: ООО "Электронное издательство Юрайт"			

6.3. Информационные технологии

6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

1.	Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian. Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.			
2.	Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian. Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.			
3.	Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian. Контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.			
4.	Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian. Лицензия №46138962 от 16.11.2009			
5.	Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional. Контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.			
6.	Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition. Лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.			
7.	Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.			
8.	Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License. Лицензия № 13C8-190514-084943-783-1256 от 15.05.2019			
9.	Файловый архиватор 7z. Свободно распространяемое ПО			
10.	Браузеры Google Chrome, Mozilla, Opera. Свободно распространяемое ПО			
11.	Текстовый редактор NotePad++. Свободно распространяемое ПО			

12.	Инструмент для очистки и оптимизации операционных систем Microsoft Windows C Cleaner. Свободно распространяемое ПО
13.	Программа для записи видео и потокового вещания Open Broadcaster Software. Свободно распространяемое ПО
14.	Пакет офисных приложений Apache OpenOffice 4.1.6. Свободно распространяемое ПО
15.	Программа просмотра файлов формата RPD Adobe Acrobat Reader DC. Свободно распространяемое ПО
16.	Среда выполнения Adobe Flash Player. Свободно распространяемое ПО
17.	ПО интерактивной доски Elite Panaboard. Свободно распространяемое ПО
18.	Файловый менеджер Far manager. Свободно распространяемое ПО
19.	Система Интернет-телефонии Skype. Свободно распространяемое ПО
20.	Система облачного хранилища Dropbox. Свободно распространяемое ПО
21.	Редактор диаграмм, схем, блок-схем, UML-схем Dia 0.97.2. Свободно распространяемое ПО
22.	Оболочка программирования Code: Blocks 17.12. Свободно распространяемое ПО
23.	Среда программирования и набор инструментов для программирования. MinGW 0.6.3 Свободно распространяемое ПО

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

1.	Компьютерная информационно-правовая система «Гарант»
2.	Официальный интернет-портал базы данных правовой информации (http://pravo.gov.ru)
3.	Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (http://fgosvo.ru)
4.	Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных (http://webofscience.com)
5.	Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) (http://neicon.ru)
6.	Базы данных издательства Springer (https://link.springer.com)
7.	Информационный портал «Корпоративный менеджмент» (http://www.cfin.ru)

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Ауд.	Назначение	Оборудование и технические средства обучения	Вид
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	Лек
2-4	Кабинет социальной педагогики и социальной работы	доска учебная, столы учебные, экран	Пр
2-5	Кафедра социальных наук	видеомагнитофон, компьютеры, ноутбук, принтер, проектор	Ср
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	КСР
4-510	Учебная аудитория	доска учебная, маркерная доска, стол преподавателя, столы учебные, стул преподавателя, экран	Экзамен

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

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке университета, встретиться с преподавателем, ведущим дисциплину, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, осуществить запись на соответствующий курс в среде электронного обучения университета.

Глубина усвоения дисциплины зависит от активной и систематической работы студента на лекциях и семинарских занятиях, а также в ходе самостоятельной работы, по изучению рекомендованной литературы.

На лекциях важно сосредоточить внимание на ее содержании. Это поможет лучше воспринимать учебный материал и уяснить взаимосвязь проблем по всей дисциплине. Основное содержание лекции целесообразнее записывать в тетради в виде ключевых фраз, понятий, тезисов, обобщений, схем, опорных выводов. Необходимо обращать внимание на термины, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставлять в конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы. Для закрепления содержания лекции в памяти, необходимо во время самостоятельной работы внимательно прочесть свой конспект и дополнить его записями из учебников и рекомендованной литературы. Конспектирование читаемых лекций и их последующая доработка способствует более глубокому усвоению

знаний, и поэтому являются важной формой учебной деятельности студентов.

Прочное усвоение и долговременное закрепление учебного материала невозможно без продуманной самостоятельной работы. Такая работа требует от студента значительных усилий, творчества и высокой организованности. В ходе самостоятельной работы студенты выполняют следующие задачи: дорабатывают лекции, изучают рекомендованную литературу, готовятся к семинарским занятиям, контрольным работам по отдельным темам дисциплины. При этом эффективность учебной деятельности студента во многом зависит от того, как он распорядился выделенным для самостоятельной работы бюджетом времени.

Результатом самостоятельной работы является прочное усвоение материалов по предмету согласно программы дисциплины. В итоге этой работы формируются профессиональные умения и компетенции, развивается творческий подход к решению возникших в ходе учебной деятельности проблемных задач, появляется самостоятельности мышления.

Целью семинарских занятий по данной дисциплине является закрепление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины и формирование и развитие умений и навыков. При подготовке к семинарскому занятию целесообразно выполнить следующие рекомендации: изучить основную литературу; ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т. д.; при необходимости доработать конспект лекций. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

При выполнении заданий к семинарским занятиям основным методом обучения является самостоятельная работа студента под управлением преподавателя. На них пополняются теоретические знания студентов, их умение творчески мыслить, анализировать, обобщать изученный материал, проверяется отношение студентов к будущей профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

- 1) Проведение лекций с использованием презентаций на основе мультимедийных технологий;
- 2) Обеспечение студентов сопутствующими материалами, размещенными в среде Moodle;
- 3) Применение эвристических и проблемно-поисковых технологий по изучаемому курсу;
- 4) Использование активных и диалоговых технологий.