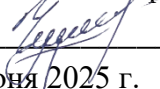


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сахалинский государственный университет»

Институт права экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы

 Чуднова О.В.
«20» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

*Б1.О.13 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки:

39.03.02 - «Социальная работа»

Профиль:

Организация социальной работы в системе социальных служб

Квалификация:

Бакалавр

Форма обучения:

очная, заочная

РПД адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Южно-Сахалинск
2025

Рабочая программа дисциплины Б1.О.13 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 - «Социальная работа».

Программу составил (и):
О.В. Чуднова, к.с.н., доцент



Рабочая программа дисциплины Б1.О.13 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» утверждена на заседании кафедры социологии ИПЭиУ протокол № 10, от «2-» июня 2025 г.

Заведующий кафедрой Коньков А.Т.



1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: дать студентам целостное представление об основах социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации, используемых в социальной работе, и научить самостоятельно применять существующие методы в практике социальной работы.

Задачи дисциплины: усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, ее целей, принципов, этапов, методов и приемов психолого-педагогической квалиметрии; формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры; осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации квалиметрии в ситуации оказания социальных услуг населению; формирование навыков в выборе методов и средств измерения и оценки качества любых видов деятельности, различающихся предметной областью.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.13 «Основы квалиметрии и стандартизация качества социальных услуг» реализуется в рамках базовой части Блока I «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Теория социальной работы», «Основы социального управления», «Технология социальной работы», «Социально-правовое обеспечение социальной работы».

Постреквизиты дисциплины: «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», «Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы».

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Коды компетенций	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-1	Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК 1.1. Знать: сущность современных информационно-коммуникационных технологий сбора и хранения информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. ОПК 1.2. Уметь: применять современные информационно-коммуникационные технологии для обработки информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы. ОПК 1.3. Владеть: навыками работы с современными информационными технологиями при взаимодействии с объектами и субъектами профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности в сфере социальной работы.
ОПК-2	Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ОПК-2.1. Знать: Знает сущность, природу и особенности социальных процессов и явлений, а также способы анализа и обобщения профессиональной информации о них, включающие различные теории, концепции и подходы ОПК-2.2. Уметь: анализировать и обобщать профессиональную информацию на

		<p>теоретико-методологическом уровне ОПК-2.3.</p> <p>Владеть: навыками описания социальных явлений и процессов на основе комплексной информации</p>
ОПК-3	Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	<p>ОПК-3.1.</p> <p>Знать: правила представления результатов научной работы в форме отчетов.</p> <p>ОПК-3.2.</p> <p>Уметь: составлять и оформлять отчеты по результатам научной и профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-3.3.</p> <p>Владеть: навыками публичного представления результатов научной и практической работы в форме публичных выступлений или докладов.</p>
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	<p>ОПК-4.1.</p> <p>Знать: методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.</p> <p>ОПК-4.2.</p> <p>Уметь: оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>ОПК-4.3.</p> <p>Владеть: навыками оценивания эффективности профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>
ПКС-5	Способен к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования процессов, направленных на улучшение условий жизнедеятельности граждан	<p>ПКС-5.1.</p> <p>Знать: технологии социального прогнозирования, проектирования и моделирования процессов, направленных на улучшение условий жизнедеятельности граждан.</p> <p>ПКС-5.2.</p> <p>Уметь: Разрабатывать содержание технологии социального прогнозирования и моделирования социальных процессов в сфере социальной защиты населения.</p> <p>ПКС-5.3.</p> <p>Владеть: способностью применять технологии социального прогнозирования и моделирования социальных процессов в сфере социальной защиты населения.</p>
ПКС-6	Способен к организации и проведению прикладных исследований в сфере социальной работы	<p>ПКС-6.1.</p> <p>Знать: основные исследовательские методы и методы прикладных исследований в социальной работе</p> <p>ПКС-6.2.</p> <p>Уметь: проводить прикладные исследования в области социальной работы с использованием основных</p>

		исследовательских методов. ПКС-6.3. Владеть: навыками организации прикладных исследований в области социальной работы с использованием основных исследовательских методов
ПКС-7	Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ПКС-7.1. Знать: способы осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи. ПКС-7.2. Уметь: использовать различные способы осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи. ПКС-7.3. Владеть: способами осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины – 144 часа (4 зачетных единицы).

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, акад. часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоемкость	144	144
Контактная работа:	70	70
Лекции (Лек)	32	32
Практические занятия (ПР)	32	32
Контактная работа в период теоретического обучения (КонтТО)	5	5
Промежуточная аттестация КонтПА	1	1
Контроль	26	26
Самостоятельная работа	48	48
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);	10	10
- написание реферата (Р);	6	6
- написание эссе (Э);	8	8
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	6	6
- подготовка к практическим занятиям;	8	8
- подготовка к промежуточной аттестации	10	10

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, акад. часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоемкость	36	36
Контактная работа:	4	4
Лекции (Лек)	2	2

Вид работы	Трудоемкость, акад. часов	
	7 семестр	всего
Практические занятия (ПР)	2	2
Самостоятельная работа	32	32
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);	4	4
- написание реферата (Р);	4	4
- написание эссе (Э);	4	4
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	7	7
- подготовка к практическим занятиям;	4	4
- подготовка к промежуточной аттестации	9	9

4.2. Распределение видов работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины / темы	семестр	Виды учебной работы (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			контактная			
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
Раздел 1. Теоретические аспекты социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг						
1	Определение квалиметрии, ее объект, предмет, структура. Социальная квалиметрия.	7	2	2	4	Фронтальный опрос
2	Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии	7	2	2	4	Фронтальный опрос
3	Теория и методы квалиметрии. Теория оценивания	7	2	2	4	Обсуждение сообщений
Раздел 2. Практические основы социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг						
4	Квалиметрические шкалы. Квалиметрия качества продукции	7	4	4	6	Групповая дискуссия
5	Системный анализ качества продукции	7	4	4	4	Тест
6	Типы мер качества: шкалирование и свертывание	7	4	4	4	Развернутая беседа
7	Категория «социальное качество», ее характеристики	7	4	4	4	Фронтальный опрос
8	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	7	4	4	6	Практическая работа
9	Концепции и типы улучшения качества	7	4	4	4	Фронтальный опрос
10	Стандартизация и качество социальных услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом. Эволюция стандартов качества	7	4	4	8	Контрольная работа

	социальных услуг в России					
11	Экзамен					Экзамен по билетам
Итого за семестр:		32	32	48		

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины / темы	семестр	Виды учебной работы (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			контактная		Самостоятельная работа	
			Лекции	Практические занятия		
Раздел 1. Теоретические аспекты социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг						
1	Определение квалиметрии, ее объект, предмет, структура. Социальная квалиметрия.	7			2	Фронтальный опрос
2	Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии	7			2	Фронтальный опрос
3	Теория и методы квалиметрии. Теория оценивания	7	1		4	Обсуждение сообщений
Раздел 2. Практические основы социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг						
4	Квалиметрические шкалы. Квалиметрия качества продукции	7	1		4	Групповая дискуссия
5	Системный анализ качества продукции	7			2	Тест
6	Типы мер качества: шкалирование и свертывание	7		1	4	Развернутая беседа
7	Категория «социальное качество», ее характеристики	7			2	Фронтальный опрос
8	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	7		1	4	Практическая работа
9	Концепции и типы улучшения качества	7			4	Фронтальный опрос
10	Стандартизация и качество социальных услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом. Эволюция стандартов качества социальных услуг в России	7			4	Контрольная работа
11	Экзамен					Экзамен по билетам
Итого за семестр:			2	2	32	

4.3. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Теоретические аспекты социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг

Тема 1. Определение квалиметрии, ее объект, предмет, структура. Социальная квалиметрия.

Понятие социальной квалиметрии. Объект, предмет и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки. Значение социальной квалиметрии в социальной работе.

Квалитология и квалиметрия, их составные части. Цель и задачи курса. Место курса в профессиональной подготовке выпускника. Сфера применения квалиметрии.

Тема 2. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе. Основные признаки социальной квалиметрии как науки. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

Тема 3. Теория и методы квалиметрии. Теория оценивания.

Теория квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии. Точный метод. Упрощенный метод. Приближенный метод. Экспертные, неэкспертные и смешанные методы квалиметрии. Теории качества в современной науке. Теория оценивания. Принципы оценивания.

Раздел 2. Практические основы социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг.

Тема 4. Квалиметрические шкалы. Квалиметрия качества продукции.

Квалиметрические шкалы. Шкала порядка. Шкала интервалов. Шкала отношений. Квалиметрия качества продукции. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств.

Тема 5. Системный анализ качества продукции.

Система оценки качества. Измерение и оценка как понятия квалиметрии. Показатели качества продукции. Качество экономических показателей социальной работы. Качество экосистема. Качество социальной безопасности. Качество образовательных технологий в социальной работе. Номенклатура показателей качества. Комплексирование показателей качества. Зависимость показателей качества от времени.

Тема 6. Типы мер качества: шкалирование и свертывание.

Типы мер качества: шкалирование и свертывание. Шкалирование («функциональное» преобразование шкал). Типы шкалирования: метрический, порядковый, номинальный, семантический, их сочетания. Свертывание (комплексирование, агрегирование, обобщение). Основные типы показателей качества социальных услуг. Уровни качества. Классификация эталонов качества.

Тема 7. Категория «социальное качество», ее характеристики.

Категория социальное качество. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции. Качество как объект управления. Сертификация.

Тема 8. Технологии проведения оценки качества социальных услуг.

Технологии проведения оценки качества социальных услуг. Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Психологические методы оценки качества социальных услуг: тестирование, наблюдение, эксперимент. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям. Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Написание отчета о результатах оценки.

Тема 9. Концепции и типы улучшения качества.

Концепция комплексного управления качеством: основные составляющие качества социальных услуг, на которые социальные службы должны обращать особое внимание; объекты качества социальных услуг; фазы процесса разработки(проектирования) социальных услуг; ориентация на потребителя в системе управления качеством социальных услуг; вовлечение социальных работников в работу по повышению качества социальных услуг. Цикл улучшения качества социальных услуг (подготовка к решению проблемы; исследование ситуации; реализация намеченных изменений; закрепление изменений). Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы (управление человеческими ресурсами; традиционное управление кадрами; обучение и постоянное повышение знаний сотрудников; организация и управление социальной работой).

Тема 10. Стандартизация и качество социальных услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом. Эволюция стандартов качества социальных услуг в России.

Понятие стандартизации. Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки персонала социальных служб. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб. Эволюция стандартов качества социальных услуг в России.

4.4. Темы и планы практических занятий

Практическое занятие (в форме семинара) 1 (2 ч.) Тема: Определение квалиметрии, ее объект, предмет, структура. Социальная квалиметрия.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения квалиметрии. Исторический аспект развития квалиметрии.
2. Составные части квалиметрии. Система понятий и определений квалиметрии.
3. Взаимосвязь квалиметрии с другими науками.
4. Перспективы применения социальной квалитологии.

Практическое занятие (в форме семинара) 2 (2 ч.) Тема: Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии.
2. Принципы социальной квалиметрии как науки.
3. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования.
4. Институционализация социальной квалиметрии

Практическое занятие (в форме семинара) 3 (2 ч.) Тема: Теория и методы квалиметрии. Теория оценивания.

Вопросы для обсуждения:

1. Теория оценивания качества.
2. Методы оценивания качества жизни.
3. Основные принципы оценивания качества.
4. Задачи квалиметрии.

Практическое занятие (в форме семинара) 4 (4 ч.) Тема: Квалиметрические шкалы. Квалиметрия качества продукции.

Вопросы для обсуждения:

1. Квалиметрические шкалы.
2. Квалиметрия качества продукции.

3. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
4. Методология определения и оценивания качеств.

Практическое занятие (в форме семинара) 5 (4 ч.) Тема: Системный анализ качества продукции.

Вопросы для обсуждения:

1. Система оценки качества.
2. Качество экономических показателей социальной работы.
3. Качество социальной безопасности.
4. Качество образовательных технологий в социальной работе.
5. Номенклатура показателей качества.

Практическое занятие (в форме семинара) 6 (4 ч.) Тема: Типы мер качества: шкалирование и свертывание.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы мер качества: шкалирование и свертывание.
2. Типы шкалирования.
3. Свертывание.
4. Основные типы показателей качества социальных услуг.
5. Уровни качества.
6. Классификация эталонов качества.

Практическое занятие (в форме семинара) 7 (4 ч.) Тема: Категория «социальное качество», ее характеристики.

Вопросы для обсуждения:

1. Системно-структурные характеристики социального качества.
2. Оценка качества человеческого потенциала.
3. Критерии оценки человеческого потенциала.
4. Теории развития. Эволюция обеспечения качества продукции.
5. Современная философия качества.
6. Качество как объект управления менеджментом, и его категории.

Практическое занятие (в форме семинара) 8 (4 ч.) Тема: Технологии проведения оценки качества социальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии проведения оценки качества социальных услуг.
2. Методы планирования оценки качества услуг.
3. Постановка задачи на проведение оценки.
4. Выбор методов оценки качества услуг.
5. Психологические методы оценки качества социальных услуг:
6. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг:
7. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг:
8. Мониторинг качества социальных услуг и его организация.
9. Организация работы экспертов.
10. Написание отчета о результатах оценки.

Практическое занятие (в форме семинара) 9 (4 ч.) Тема: Концепции и типы улучшения качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция улучшения качества. Типы улучшения качества.
2. Характеристика законодательных актов и нормативных документов, регулирующих качество социальных услуг.
3. Категории стандартов социальных услуг. Анализ национальных стандартов: «Основные виды социальных услуг» и «Качество социальных услуг».
4. Специфика клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги.
5. Информационная составляющая оценки качества услуг.
6. Система факторов, воздействующих на клиента в процессе получения услуги.

Практическое занятие (в форме семинара) 10 (4 ч.) Тема: Стандартизация и качество социальных услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом. Эволюция стандартов качества социальных услуг в России.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
2. Государственные стандарты социального обслуживания.
3. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
4. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
5. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
6. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (курсовых работ).

Не предусмотрено.

5. ТЕМЫ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

Не предусмотрено.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предусматривает лекционные занятия, семинарские занятия, выполнение самостоятельных творческих заданий студентами, выполнение групповых заданий студентами, а также проведение индивидуальных консультаций и самостоятельно работы студентами.

- Творческие задания – как правило, выполняются в форме эссе.
- Групповые задания предусматривают выполнение группового проекта по теме, выбранной студентами.
- Самостоятельная работа организована по каждой теме дисциплины и предполагает следующие виды работ: освоение списка терминов, понятий: поиск информации с использованием сети интернет; обобщение и анализ данных, предоставленных преподавателем; анализ отдельных ситуаций (кейсов), предложенных преподавателем.

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Раздел 1.	Лекция 1. Лекция 2. Лекция 3. Семинар 1. Семинар 2. Семинар 3. Семинар 4. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Лекция с использованием мультимедийной презентации Лекция с использованием мультимедийной презентации Развернутая беседа с обсуждением доклада Групповая дискуссия, работа в микрогруппах Развернутая беседа с обсуждением доклада Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Раздел 2.	Лекция 4 Лекция 5 Лекция 6	Лекция с использованием мультимедийной презентации Проблемная лекция Лекция с использованием мультимедийной

		Лекция 7	презентации Лекция с использованием мультимедийной презентации
		Лекция 8	Лекция с использованием мультимедийной презентации
		Лекция 9	Лекция с использованием мультимедийной презентации
		Лекция 10	Лекция с использованием видеоматериалов
		Семинар 4	Развернутая беседа с обсуждением доклада
		Семинар 5	Развернутая беседа с обсуждением доклада
		Семинар 6	Групповая дискуссия, работа в микрогруппах
		Семинар 7	Развернутая беседа с обсуждением доклада
		Семинар 8	Развернутая беседа с обсуждением доклада
		Семинар 9	Групповая дискуссия, работа в микрогруппах
		Семинар 10	Развернутая беседа с обсуждением доклада
		Самостоятельная работа	Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Контрольная работа № 1 для текущего контроля знаний. Вариант 1

Подготовьте письменные ответы на следующие вопросы:

1. Каково определение науки квалиметрии и из чего состоит ее предметная область?
2. Какие основные этапы прошла в своем развитии наука квалиметрия в нашей стране?
3. Какие научные принципы наложены в основу науки квалиметрии? Какие основные категории в ней используются?
4. Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
5. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?
6. Что такое качество социальной услуги и система качества учреждения социального обслуживания? Чем обусловлена изменчивость методологии и методики оценки данных феноменов?

Контрольная работа для межсессионной аттестации студентов

Вариант 1

Дайте письменные ответы на следующие вопросы:

1. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
2. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?

3. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
4. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
5. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
6. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

Критерии оценивания. Исчерпывающий и фактически верный ответ на каждый из вопросов оценивается в 2 балла. Максимальное количество баллов – 12.

Задания для самостоятельной работы

Тема 1.

Представьте в виде таблицы основные этапы развития квалиметрии как науки и практической деятельности.

<i>Временные границы этапа</i>	<i>Теоретики и практики</i>	<i>Основные идеи</i>

Тема 2.

Составьте словарь профессиональных терминов по «Социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг» (не менее 25 терминов). Постарайтесь запомнить выделенные вами понятия.

Тема 3.

Приведите пример услуги плохого качества. Проанализируйте ее недостатки с точки зрения условий предоставления и функционального качества. Укажите сущность и причины расхождения в представлении о качестве у производителя и потребителя с вашей точки зрения.

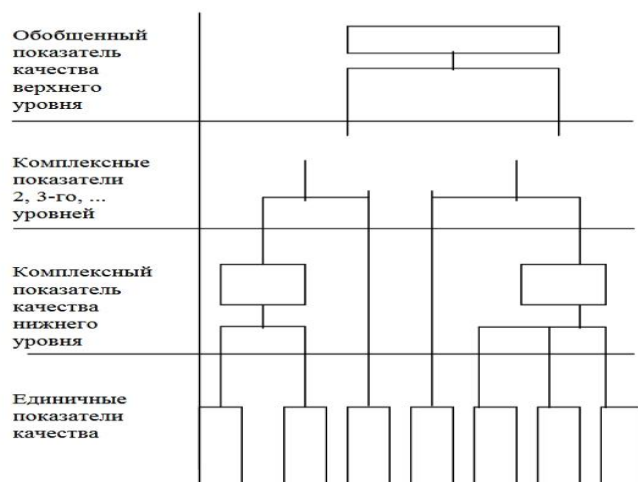
Тема 4.

Заполните предложенную таблицу:

<i>Тип шкалы</i>	<i>Характеристика шкалы</i>	<i>Отношения, задаваемые на шкале</i>	<i>Математические операции с объектами</i>
Наименований			
Порядка			
Интервалов			
Отношений			

Тема 5.

Постройте иерархическую структуру показателей качества выбранного объекта. Проанализируйте полученные данные и сформулируйте выводы по работе. Приготовьтесь к устному выступлению в аудитории.



Тема 6.

Приготовьте выступление с мультимедийной презентацию по одному из видов шкал, применяемых при оценке социальных услуг.

Тема 7.

Реферирование Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». Анализ стандарта, особенности его применения в регионе.

Тема 8.

Разработайте социологическую анкету или бланк интервью для оценки качества предоставления социальных услуг в одном из учреждений Сахалинской области. Подготовьтесь к выступлению в аудитории.

Тема 9.

Реферирование статей в журналах «Регионоведение» - расположенного по адресу <https://regionsar.ru/>, «Квалиметрия» - расположенного по адресу <http://www.labrate.ru/news/38.htm>, «Аналитическая экспертиза и квалиметрия» - расположенного по адресу <http://aeiq.ru/> и других подобных изданий, посвященным вопросам квалиметрии и стандартизации. Анализ статьи (студентам необходимо указать библиографические данные статьи).

Тема 10.

Разработка презентации по теме «Индекс развития человеческого потенциала», ее защита. В презентации должно быть две части: теоретическая и практическая. В теоретической части излагаются основы расчета ИРЧП, его связь с другими индексами развития; в фактической части на примере сравнения 2-3 стран анализируется ИРЧП.

Примерные вопросы к экзамену

1. Качество жизни – как многоаспектное понятие в сферах жизни общества.
2. Классификация типов качества жизни.
3. Основные стадии управления качеством жизни общества.
4. Качество жизни общества.
5. Качество жизни социального субъекта.
6. Ментальность как качественная характеристика социальности общества
7. Классификация потребностей людей.
8. Качество образования будущего человечества.
9. Качество социальной среды.
10. Качество культуры жизни общества.

11. Структура компонентов качества жизни.
12. Эволюция обеспечения качества продукции.
13. Качество как объект управления.
14. Концепции жизненных сил.
15. Системы социальных индикаторов в определении качества жизни общества.
16. Типология социальных индикаторов.
17. Проблемы социальной защиты жизненных сил.
18. Квалитология и квалиметрия.
19. Социальная квалитология, понятие, основные принципы и аспекты ее развития.
20. Квалиметрия как наука.
21. Формирование квалиметрии в самостоятельную науку, ее развитие.
22. Объект, предмет и структура квалиметрии.
23. Оценка качества
24. Методологические принципы квалиметрии
25. Принципы и задачи квалиметрии.
26. Показатели качества.
27. Проблемы прикладной квалиметрии.
28. Методы качества социальных услуг.
29. Технологии проведения оценки качества социальных услуг.
30. Методы планирования оценки качества услуг.
31. Психологические методы оценки качества социальных услуг:
32. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг:
33. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг:
34. Мониторинг качества социальных услуг и его организация.
35. Организация работы экспертов.
36. Написание отчета о результатах оценки.
37. Обеспечение качества социального обслуживания
38. Стандартизация как оценка качества социального обслуживания

8. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Форма контроля	За одну работу		Всего
	Миним. баллов	Макс. баллов	
Текущий контроль:			
<i>Опрос</i>	<i>1 балл</i>	<i>3 балла</i>	<i>12 баллов</i>
<i>Участие в дискуссии на семинаре</i>	<i>1 балл</i>	<i>3 балла</i>	<i>12 баллов</i>
<i>Контрольная работа / тестирование</i>	<i>4 балла</i>	<i>8 баллов</i>	<i>8 баллов</i>
<i>Самостоятельная работа</i>	<i>3 балла</i>	<i>6 баллов</i>	<i>6 баллов</i>
<i>Решение ситуационных задач</i>	<i>2 балла</i>	<i>6 баллов</i>	<i>12 баллов</i>
<i>Эссе</i>	<i>4 баллов</i>	<i>8 баллов</i>	<i>8 баллов</i>
Промежуточная аттестация	20 баллов	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов

9. УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Основная литература:

1. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518636> (дата обращения: 02.02.2023).

2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник для бакалавров / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 182 с. — ISBN 978-5-394-03437-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85273.html> (дата обращения: 02.02.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9.2. Дополнительная литература:

1. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 71 с.
2. Вайсбург, А.В. Современные методы социологических исследований. - Тверь : ТвГТУ, 2019. - 204 с.
3. Козлов, В. А. Экспертные оценки: учебник. — М.: [б. и.], 2018. - 173 с.
4. Леонов, О.А. Квалиметрия: учебное пособие. — М.: Росинформагротех, 2017. - 158 с.
5. Митрошин, А.А. Методы оценки качества жизни населения и социально-экономической дифференциации территорий. — М.: ИНФРА-М, 2018. - 94 с.
6. Незнахина, Е.Л. Управление качеством / Е. Л. Незахина, Т. В. Болоничева. - Нижний Новгород : Нижегородский гос. технический ун-т им. Р. Е. Алексеева, 2018. - 138 с.
7. Руссова, О.Н. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг. - Архангельск: Лоция, 2018. — 42 с.
8. Тельманова, А.С. Управление качеством социально-культурной деятельности. - Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2018. - 49 с.
9. Управление и предпринимательство в экономике и социальной сфере / под общ. ред. Л. И. Берестовой. — М.: МАКС Пресс, 2018. - 141 с.
10. Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития /науч. Ред. Е. Г. Хольнова. — СПб.: СПбГУП, 2018. - 160 с.

9.3. Периодические издания

1. Отечественный журнал социальной работы
2. Социальная защита
3. Практика социальной работы
4. Социальное обслуживание

9.4. Программное обеспечение

1. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License (бессрочная), (лицензия 49512935);
2. Microsoft VisualFoxPro Professional 9/0 Win32 Single Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 49512935);
3. Microsoft Sys Ctr Standard Sngl License/Software Assurance Pack Academic License 2 PROC (бессрочная), (лицензия 60465661)
4. Microsoft Exchange Small Business CAL Russian Software Assurance Academic OPEN Level Device CAL Device CaL (бессрочная), (лицензия 60465661),
5. Microsoft Win Home Basic 7 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351),
6. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN, (бессрочная) (лицензия 61031351),
7. Microsoft Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351),
8. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 41684549),
9. Microsoft Windows Server Datacenter 2003 R2 English Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 41684549),
10. Microsoft Internet Security&Accel Server Standart Ed 2006 English Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 41684549),
11. Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 60939880),

12. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 60939880),
13. Microsoft Windows Server Standart 2008 R2 Russian Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 60939880),
14. Microsoft Windows Server CAL 2008 Russian Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 60939880),
15. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition. 1000-1499 Node 2 year Educational Renewal License (лицензия 2022-190513-020932-503-526), срок пользования с 2019-05-13 по 2021-04-13
16. ABBYYFineReader 11 Professional Edition, (бессрочная), (лицензия AF11-2S1P01-102/AD),
17. Microsoft Volume Licensing Service, (бессрочная), (лицензия 62824441),
18. CorelDRAW Graphics Suite X5Education License ML (1-60), (бессрочная), (лицензия 4088083),
19. Microsoft Windows Server Standart Russian License/Software Assurance Pack Academic, (бессрочная), (лицензия 60939880),
20. Microsoft Windows Server CAL Russian License/Software Assurance Pack Academic, (бессрочная), (лицензия 62590127),
21. Mathcad Education – University Edition (25 pack), Academic Mathcad License Mathcad Extensions, MathcadProfessor Home Use License, Mathcad Professor Home Use Extensions, (бессрочная), (лицензия 3A1830135);
22. Lucas-Nulle контракт №6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014;
23. Microsoft Windows Pro 64bit DOEM, (бессрочная), контракт № 6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014
24. Справочно-правовая система "Консультант Плюс", сетевая студенческая версия «проф». В составе базы: «Судебная практика», «Сахалинский выпуск», «Законопроекты», «деловые бумаги», «международное право», «финансист», «эксперт-приложение», «документы СССР», «комментарии законодательства», «консультации для бюджетных организаций».

9.5. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)
2. Электронная библиотека издательства «Юрайт» (<http://urait.ru>)
3. Электронная библиотека «IPRBOOKSHOP» (<http://www.iprbookshop.ru>)
4. Электронная библиотека «КиберЛенинка» (<https://cyberleninka.ru>)
5. Единый архив экономических и социологических данных (<http://sophist.hse.ru>)
6. Экономика. Социология. Менеджмент, федеральный образовательный портал НИУ ВШЭ (<https://www.ecsocman.hse.ru>)
7. Библиотека Фонда "Общественное мнение" - <http://club.fom.ru/182/library.html>

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Учебные и учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

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 не менее 300 люкс;

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

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- 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, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

Для слепых и слабовидящих: для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории снабжены мультимедийным и компьютерным оборудованием для демонстрации наглядных материалов (таблиц, рисунков, фотографий), аудиозаписями по изучаемым темам.

Материально - техническое обеспечение отвечает не только общим требованиям, определенным в федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки (специальности), но и особым образовательным потребностям каждой категории обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья (по 1-2 места).

Оборудование специальных учебных мест предполагает увеличение зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле коляске - выделены 1-2 первых стола в ряду у дверного проема. В специальной аудитории оборудованы места для самостоятельной работы, консультационной и индивидуальной работы с преподавателем с соответствующим техническим оборудованием по каждому виду нарушений здоровья с доступом к локальной сети Университета, Интернету и электронным библиотечным системам.

В аудиториях, где обучаются студенты с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, предусмотрены места для обучающихся с учетом ограничений их здоровья. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, телевизор), мультимедийной системой, интерактивной и сенсорной досками. Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах, комплекта электроакустического и звукоусиливающего оборудования с комбинированными элементами проводных и беспроводных систем на базе профессиональных усилителей.

Для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование брайлевского дисплея и брайлеровского принтера, электронных луп, программ невидимого доступа к информации, программ - синтезаторов речи и других технических средств для приема- передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств, специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш, сенсорные, использование голосовой команды); специальные мыши (джойстики, роллеры); выносные кнопки; увеличенные в размерах ручки и специальные накладки к ним, позволяющие удерживать ручку и манипулировать ею с минимальными усилиями; утяжеленные (с дополнительным грузом) ручки, снижающие проявления тремора при письме; устройства обмена графической информацией, специальное программное обеспечение, позволяющее использовать сокращения, дописывать слова и фразы, исходя из начальных букв и грамматической формы предыдущих слов

- Персональные компьютеры с доступом в Интернет.

- Специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы имеются в библиотечной системе IPRbooks (крупный шрифт и аудиофайлы)
- Многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox 3.0.65", UHD
- Видеоувеличитель Optelec Compact Mini World
- Дисплей Брайля ALVA USB BC 640

К рабочей программе прилагаются:

Приложение 1 - Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций, обучающихся по дисциплине *(в виде отдельного документа)*;

Приложение 2 - Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (в отдельном файле).