

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»**
(СПбГИПСР)

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

Ю.Ю. Платонова

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

по образовательной программе 39.03.02 Социальная работа

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

Разработчик: канд. пед. наук, доцент Платонова Юлия Юрьевна

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Цель изучения дисциплины: приобретение знаний в области квалиметрии; изучение отечественного и зарубежного опыта оценки качества услуг в социальной сфере, формирование направленности на понимание качества профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

1. Изучить основы социальной квалиметрии, особенности и оценку качества социальных услуг в системе социального обслуживания.
2. Сформировать навыки комплексной оценки качества социальных услуг;
3. Изучить основы стандартизации социальных услуг в Российской Федерации, национальных и региональных стандартов социальных услуг;
4. Стимулировать интерес студентов к изучению проблем качества предоставления социальных услуг.

Содержание дисциплины:

История зарождения квалиметрии как науки. Понятия квалиметрии. Методологические принципы квалиметрии.

Социальная квалиметрия. Предмет, объект и задачи социальной квалиметрии.

Этапы развития социального измерения. Критерии и методы оценки качества социальных услуг.

Способы получения квалиметрической информации. Подходы к исследованию качества социального обслуживания. Особенности услуг в области социального обслуживания.

Методические требования к оценке качества. Особенности оценки качества социального обеспечения. Контроль за качеством социального обеспечения.

Стандартизация и сертификация услуг (ГОСТ).

Подход «классификация показателей качества продукции разных видов». Методы выявления квалиметрических проблем в организации (опрос, мониторинг, статистические данные) и варианты их применения для повышения эффективности социальной работы.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель - приобретение знаний в области квалиметрии; изучение отечественного и зарубежного опыта оценки качества услуг в социальной сфере, формирование направленности на понимание качества профессиональной деятельности.

Задачи:

1. Изучить основы социальной квалиметрии, особенности и оценку качества социальных услуг в системе социального обслуживания;
2. Сформировать навыки комплексной оценки качества социальных услуг;
3. Изучить основы стандартизации социальных услуг в Российской Федерации, национальных и региональных стандартов социальных услуг;
4. Стимулировать интерес студентов к изучению проблем качества предоставления социальных услуг.

В результате успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

знать:

- основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья;
- общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов;
- основные критерии оценки качества социальных услуг;
- основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с получателями социальных услуг.

уметь:

- осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижения современной квалиметрии;
- выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных квалиметрических исследований, в том числе методами опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

иметь навыки:

- организационно-управленческой работы по повышению качества в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты населения;
- ведения документооборота и необходимой документации для повышения качества работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах*										
	В зач. ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								В том числе практическая деятельность**	Промежуточная аттестация (зачет)
					Всего	Виды учебных занятий								
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации				
Очная форма обучения	2	54	72	38	34	32	12	20			10	2		
Заочная форма обучения	2	54	72	62	10	8	2	6			4	2		

* При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения.

** Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
		знает:
		умеет:
		имеет навыки:

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.
-----	---------------------------------	---------------------------------

		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР
			Л	ПЗ	ПрП*	
Тема 1	Введение в социальную квалиметрию					
Тема 2	Социальная квалиметрия и ее разновидности (квалиметрия в социальной работе).					
Тема 3	Подходы к оценке качества социального обслуживания населения.					
Тема 4	Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.					
Форма промежуточной аттестации*			зачет			
ВСЕГО:		34	12	20		38

* Разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен, зачет, дифференцированный зачет.

Заочная форма обучения

п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР
			Л	ПЗ	ПрП*	
Тема 1	Введение в социальную квалиметрию					
Тема 2	Социальная квалиметрия и ее разновидности (квалиметрия в социальной работе).					
Тема 3	Подходы к оценке качества социального обслуживания населения.					
Тема 4	Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.					
Форма промежуточной аттестации*			зачет			
ВСЕГО:		10	2	6		62

* Разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен, зачет, дифференцированный зачет.

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации

и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Введение в социальную квалиметрию

Введение в квалиметрию. История зарождения квалиметрии как науки. Понятия квалиметрии (подходы к определению квалиметрии, объект, предмет, цели и задачи квалиметрии). Теоретическая и прикладная квалиметрия. Методологические принципы квалиметрии.

Тема 2. Социальная квалиметрия и ее разновидности (квалиметрия в социальной работе).

Социальная квалиметрия. Влияние социологии на развитие социальной квалиметрии. Предмет, объект и задачи социальной квалиметрии. Факторы, определяющие развитие социальной квалиметрии как самостоятельной науки. Этапы развития социального измерения. Специальные квалиметрии. Организация документооборота.

Тема 3. Подходы к оценке качества социального обслуживания населения.

Критерии и методы оценки качества социальных услуг. Способы получения квалиметрической информации. Подходы к исследованию качества социального обслуживания (философский, исторический, экономический, правовой, социологический подходы). Социальное взаимодействие. Функции управления социальным обслуживанием населения. Организационные методы управления. Особенности услуг в области социального обслуживания. Методические требования к оценке качества. Особенности оценки качества социального обеспечения. Контроль за качеством социального обеспечения. Индикаторы качества социальных услуг.

Тема 4. Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.

Стандартизация и сертификация услуг (ГОСТ). Подход «классификация показателей качества продукции разных видов». Методы выявления квалитетических проблем в организации (опрос, мониторинг, статистические данные) и варианты их применения для повышения эффективности социальной работы.

2.3. Описание занятий семинарского типа

План семинарских занятий Тема1: Введение в социальную квалитетрию.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику социальной квалитетрии и привести примеры специфических квалитетрий.

Понятийный аппарат: квалитетрия, социальная квалитетрия, качество.

Описание занятий:

Обсуждение вопросов:

1. В чем состоит специфика социальной квалитетрии как разновидности квалитетрической науки и учебной дисциплины?
2. Какова специфика квалитетрии в системе социальной работы в России?

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

План семинарских занятий Тема 2: Социальная квалитетрия и ее разновидности (квалитетрия в социальной работе).

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику организации социальной работы в РФ влияющую на качество предоставляемых услуг

Понятийный аппарат: социальная квалитетрия, качество, направления развития социальной квалитетрии

Описание занятий:

Обсуждение вопросов:

1. В чем особенности организации социальной работы в РФ?
2. Разработайте и обоснуйте критерии качества социального обеспечения важные для потребителей социальных услуг (на примере конкретной организации Центр помощи семье и детям Центрального р-на СПб), ранжируйте их по степени важности (работа в группе 2-4 человека). Результаты представите в виде таблицы.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

План семинарских занятий по Теме 3: Подходы к оценке качества социального обслуживания населения.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии выделить группы качественных характеристик конкретных социальных услуг.

Понятийный аппарат: качество, критерии качества, качественные критерии, количественные критерии.

Описание занятий:

Обсуждение вопросов:

1. Особенности выделения критериев качества услуг.
2. Качество социальных услуг в РФ
3. Выделение мероприятий способствующих улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

План семинарских занятий по Теме 4: Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии выделить особенности стандартизации социальных услуг в РФ.

Понятийный аппарат: качество социальных услуг, стандартизация, сертификация

Описание занятий:

Обсуждение вопросов:

1. Особенности стандартизации социальных услуг в РФ.
2. Государственные стандарты РФ в области социального обслуживания населения (плюсы и минусы).

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к Теме 1 «Введение в социальную квалиметрию»

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика разбора конкретных ситуаций. Это техника обучения, использующая описание реальных задач стоящих перед наукой квалиметрия для анализа обучающимися с целью определения сути проблем и выделения путей развития квалиметрии.

Несколько студенческих мини-групп, по 4-6 человек в каждой, знакомятся с содержанием кейса, обсуждают ситуацию и готовят ответы на сформулированные преподавателем вопросы. Результаты обсуждения в форме «решений» презентуются каждой группой и комментируются преподавателем.

В рамках курса предусмотрена работа над кейсом: Статья А.И. Субетто «Социальная квалиметрия в системе Неклассической социологии (13 тезисов на Социологический конгресс, Москва, 3-5 октября 2006 года).

Дается задание к кейсу – определить суть проблемы развития квалиметрии, выделить пути развития.

Интерактивное занятие к Теме 2 «Социальная квалиметрия и ее разновидности».

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов. Группа студентов (2-5 человек) в рамках занятия описывают один вид специальной квалиметрии, ее особенности и возможности применения в социальной сфере. Результаты работы представляют в виде презентации.

Интерактивное занятие к Теме 3. «Подходы к оценке качества социального обслуживания населения».

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика разбора конкретных ситуаций. Это техника обучения, использующая описание реальных задач стоящих перед системой социального обслуживания населения в РФ.

Несколько студенческих мини-групп, по 4-6 человек в каждой, знакомятся с содержанием кейса, обсуждают ситуацию и готовят ответы на сформулированные преподавателем вопросы. Результаты обсуждения в форме «решений» презентуются каждой группой и комментируются преподавателем.

В рамках курса предусмотрена работа над кейсом: Развитие системы социального обслуживания населения.

Дается задание к кейсу – определить направления развития системы социального обслуживания и определить путь способный повысить качество предоставляемых услуг.

Интерактивное занятие к Теме 4. «Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.».

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика мини-конференций. Студенты (не более 3 человек в группе) готовят статьи (1-2 страницы А4, шрифт Times New Roman 12) по проблемам показателей качества социальных услуг в РФ. В ходе проведения мини-конференции происходят дебаты, в результате которых студенты разрабатывают единый список критериев качества предоставления социальных услуг.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Не запланировано

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного	- в печатной форме;

аппарата	- в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
----------	---

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуро-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую структуру:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации

учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Тема 1: Квалиметрия в социальной работе.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику социальной квалиметрии и привести примеры специфических квалиметрий.

Понятийный аппарат: квалиметрия, социальная квалиметрия, качество.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоит специфика социальной квалиметрии как разновидности квалиметрической науки и учебной дисциплины?
2. Какова специфика квалиметрии в системе социальной работы в России?

Тема 2: Социальная квалиметрия и ее разновидности (квалиметрия в социальной работе).

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно выделить специфику организации социальной работы в РФ влияющую на качество предоставляемых услуг

Понятийный аппарата: социальная квалиметрия

Вопросы для обсуждения:

1. В чем особенности организации социальной работы в РФ?
2. Разработайте и обоснуйте критерии качества социального обеспечения важные для потребителей социальных услуг (на примере конкретной организации Центр помощи семье и детям Центрального р-на СПб), ранжируйте их по степени важности (работа в группе 2-4 человека). Результаты представите в виде таблицы.

Тема 3: Подходы к оценке качества социального обслуживания населения.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии выделить группы качественных характеристик конкретных социальных услуг.

Понятийный аппарата: социальная квалиметрия, социальные услуги.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности выделения критериев качества услуг.
2. Качество социальных услуг в РФ
3. Выделение мероприятий способствующих улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ.

Тема 4: Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация.

Цель: студенты должны в ходе проведения семинарских занятий самостоятельно в ходе дискуссии выделить особенности стандартизации социальных услуг в РФ.

Понятийный аппарат: качество социальных услуг, критерии качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности стандартизации социальных услуг в РФ.
2. Государственные стандарты РФ в области социального обслуживания населения (плюсы и минусы).

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;

25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;

20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания для зачета

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Введение в социальную квалиметрию	
Тема 2. Социальная квалиметрия и ее разновидности (квалиметрия в социальной работ).	
Тема 3. Подходы к оценке качества социального обслуживания населения	
Тема 4. Качество социальных услуг: критерии и показатели. Стандартизация социальных услуг. Сертификация	

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по

дисциплине)

По дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

1. Выберите верное определение. Квалиметрия это:

1. научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов.
2. научная область, объединяющая методы качественной оценки различных объектов.
3. это наука о методах оценки качества услуг.

2. Выберите верное определение. Объект квалиметрии это:

1. может быть все, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано.
2. может быть социальная услуга;
3. может быть любая организация, объект, предмет.

3. Выберите верное определение. Социальная квалиметрия характеризуется:

1. либо как наука и социальная технология оценки качества социума, социальной реальности в ее определенной части или целостно, комплексно;
2. либо как наука и практика оценки качества организации и процессов функционирования социальной сферы, ее отдельных отраслей: здравоохранения, образования, культуры и т.д.
3. область жизнедеятельности человеческого общества, в которой реализуется социальная политика государства путем распределения материальных и духовных благ, обеспечения прогресса всех сторон общественной жизни, улучшения положения человека труда.

4. Выберите верное определение. Объект социальной квалиметрии – это:

1. процесс оценки качества социума, его социальной сферы, явлений и процессов социальной организации, функционирования и развития;
2. научные знания и наработки, отражающие качество деятельности специалистов социальной сферы, социальных учреждений и органов управления в различных секторах социальной сферы общества;
3. это выражение характеристик социальных объектов и взаимоотношений между ними в виде числовых значений.

5. Выберите верное определение. К функциям управления социальным обслуживанием относят (определение):

1. разнообразные виды деятельности, которые выполняют в процессе управления упорядоченной совокупностью объектов системы социального обслуживания и ее отдельными подсистемами;
2. функцию социальной помощи, функцию консультирования, функцию социального корректирования и реабилитации, функцию информирования населения, функцию участия в реализации чрезвычайных мер по преодолению последствий стихийных бедствий и социальных конфликтов;
3. тактические и стратегические потребности социального обслуживания.

6. Выберите верное утверждение. Социальное качество – это все что относится к межличностному, к формам современной деятельности и жизни людей, формам их общения.

1. ДА
2. НЕТ

7. Выберите верное утверждение. Контроль качества услуги – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

1. ДА
2. НЕТ

8. Выберите верное утверждение. Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека

1. ДА
2. НЕТ

9. Выберите верное утверждение. Результат стандартизации – нормативный документ, содержащий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов: стандарт или технические условия.

1. ДА
2. НЕТ

10. Выберите верное утверждение. Стандартизация – деятельность, направленная на достижение максимальной степени упорядочения в определённой области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих и потенциальных задач.

1. ДА
2. НЕТ

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примерные вопросы к зачету

1. История развития науки квалиметрия.
2. Социальная квалиметрия и особенности ее возникновения.
3. Определения квалиметрии (структура квалиметрии, объект, предмет и задачи).
4. Специфика проблем квалиметрии в социальной сфере.
5. Влияние социологии на развитие науки социальная квалиметрия.
6. Объект и предмет и задачи социальной квалиметрии.
7. Специальные квалиметрии (виды и область применения)
8. Подходы к оценке качества социального обслуживания населения (экономический подход).
9. Подходы к оценке качества социального обслуживания населения (правовой подход).
10. Стандартизация в системе социального обслуживания населения.
11. Подходы к определению качества социального обслуживания населения
12. Функции управления качеством социальным обслуживанием населения.
13. Особенности и виды социальных услуг.
14. Критерии качества услуг (Дэвид Гарвин)
15. Подходы к оценке качества услуг (Зейтмель, Парасураман и др.)

16. Подходы к оценке качества услуг (качественные характеристики услуги (на основе ИСО 9004.2))
17. Подходы к оценке качества услуг (классификация показателей качества).
18. Подходы к оценке качества услуг (на основе критериев и показателей качества социальных услуг)
19. Подходы к оценке качества услуг (с точки зрения потребителей услуг).
20. Основные направления исследования качества социальных услуг.
21. Особенности услуг в области социального обслуживания.
22. Факторы, которые влияют на качество социальных услуг.
23. Модель описания качества услуги (SERVQUAL).
24. Модель оценки качества услуг («расхождения качества услуг»)
25. Индикаторы качества социальных услуг.
26. Показатели оценки качества социальных услуг .
27. Принципы измерения качества социальных услуг.
28. Цели и результат стандартизации.
29. Виды стандартизации.
30. Критерии стандартов (ГОСТ).
31. Международная организация по стандартизации (ИСО)
32. Международные стандарты ИСО 9000
33. Стандартизация социального обслуживания населения
34. Стандарты социальных услуг.
35. История государственной стандартизации.
36. Требования к стандартам социального обслуживания (национальные стандарты).
37. Сертификация обязательная.
38. Сертификация добровольная.
39. Особенности сертификации социальных услуг.
40. Нормативно-правовые документы по вопросам социальной квалиметрии.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выделите, что не относится к задачам квалиметрии:

- 1) оценка социального качества объектов, проектов, решений, работ;
- 2) определение коэффициентов весомостей: измерение «весов» социальных свойств и социальных показателей качества, социального качества в различных моделях оценки;
- 3) определение состава товара;

4) выделение видов социальных услуг

Тест 2. Выберите верное определение объекта квалиметрии:

1) это может быть все, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано.

2) это может быть социальная услуга;

3) это может быть любая организация, объект, предмет.

Тест 3. Выделите, что не относится к структуре социальной сферы:

1) сфера социальных услуг

2) сфера услуг социальной помощи

3) социальная помощь в денежной форме

4) социальная помощь в товарной форме

5) товарно-денежная сфера

Тест 4. Выберите верное определение объекта социальной квалиметрии:

1) процесс оценки качества социума, его социальной сферы, явлений и процессов социальной организации, функционирования и развития;

2) научные знания и наработки, отражающие качество деятельности специалистов социальной сферы, социальных учреждений и органов управления в различных секторах социальной сферы общества;

3) это выражение характеристик социальных объектов и взаимоотношений между ними в виде числовых значений.

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1. Выделите количественные методы оценки качества для Центра помощи семье и детям. *Обоснуйте выбор факторов.*

Тестовое задание 2. Факторы, влияющие на качество социальной услуги организации системы НКО работающих с трудными подростками.

1. Наличие и состояние документов организации;

2. Условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);

3. Укомплектованность специалистами и их квалификация;

4. Специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

6. Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Дополните факторы и обоснуйте свой выбор.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Добровольная сертификация – проводится по инициативе самого предприятия – изготовителя продукции или услуг с целью повышения конкурентоспособности продукции или по требованию продавца, а также потребителя.

Задача квалитметрии – разработка и развитие всех методов оценки качества (как комплексных, так и дифференциальных).

Исполнитель услуги – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также предприниматель, оказывающий услуги потребителям по возмездному договору.

Качество – это атрибут, определенная сущность объекта, показателем которой является совокупная характеристика всех его свойств и признаков.

Качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществлять его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

Квалитметрия – это научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов.

Контроль качества услуги – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо.

Материальные (производственные) услуги – услуги по удовлетворению материально-бытовых потребностей, обеспечивающих восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления.

Нематериальные (социально-культурные) – услуги по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя, среди которых здоровье человека, образование, информация, культура, духовные ценности: ее результатом выступает изменение состояния самого человека.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном или опосредованном через технические средства контакте с потребителем услуги.

Объект социальной квалиметрии – как науки характеризуется в основном как процесс оценки качества социума, его социальной сферы, явлений и процессов социальной организации, функционирования и развития.

Объект квалиметрии – все, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано.

Обязательная сертификация – прерогатива государства, направленная на обеспечение качества и безопасности продукции.

Оценка качества – сложный процесс, обусловленный различными факторами, однако наличие определенных показателей и критериев позволяет упорядочить и определенным образом систематизировать этот процесс.

Показатели качества услуги – количественные характеристики свойств услуги, входящие в состав ее качества и рассматриваемые применительно к определенным условиям ее разработки и оказания. Показатели качества могут быть единичными или комплексными.

Предмет социальной квалиметрии – представляется как специфика закономерностей эволюции, реализации процесса оценки качества социума, его социальной сферы, явлений и процессов социальной организации, особенностей функционирования и развития.

Предмет квалиметрии – оценка качества в количественном выражении.

Результат стандартизации – нормативный документ, содержащий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов: стандарт или технические условия.

Самосертификация – гарантирование соответствия продукции установленным требованиям самим производителем.

Сертификат (знак) соответствия – это документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Сертификация – комплекс действий, в результате которых посредством специального документа – сертификата или знака соответствия – подтверждается соответствие продукции требованиям международных или национальных стандартов.

Сертификация независимыми органами – Госстандарт национальный орган России по сертификации.

Социальная квалиметрия – характеризуется: либо как наука и социальная технология оценки качества социума, социальной реальности в ее определенной части или целостно,

комплексно; либо как наука и практика оценки качества организации и процессов функционирования социальной сферы, ее отдельных отраслей: здравоохранения, образования, культуры и т.д.

Социальная услуга – это действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Социальное взаимодействие – философская категория, отражающая процессы взаимодействия различных объектов друг на друга, их взаимную обусловленность и изменение состояния или взаимопереход, а также порождение одним объектом другого; – процесс непосредственного или опосредованного воздействия социальных объектов друг на друга, в котором взаимодействующие стороны связаны циклической причинной зависимостью; – вид связи, представляющий интегрированность действий, функциональную координацию их следствий, то есть систему действий, которая обусловлена сетью социальных отношений и способами реализации совместной деятельности.

Стандарт – это нормативный документ по стандартизации, устанавливающий для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы, характеристики, требования и методы, касающиеся различных видов деятельности; направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определённой области.

Стандартизация – деятельность, направленная на достижение максимальной степени упорядочения в определённой области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих и потенциальных задач.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	Кузнецова Н.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. - Москва: Флинта, 2016. - 360 с. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=22774		+	+	
2	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - М.: Дашков и К, 2016. - 184 с. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=352355	+	+	+	
3	Управление в социальной работе: учебник для академического бакалавриата / отв. ред. Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 319 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-01271-2. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: https://biblio-online.ru/bcode/431891		+	+	+
Дополнительная литература					
1	Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебник для вузов / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. - СПб.: Питер, 2009. - 432 с. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=21612	+			+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Issa [Электронный ресурс]: [Электронный ресурс]: международная ассоциация социального обеспечения. – Режим доступа: <https://www.issa.int/ru>
2. Социальная работа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://soc-work.ru>
3. ССОПиР [Электронный ресурс]: союз социальных педагогов и социальных работников. – Режим доступа: <http://ssopir.ru>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)