

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
(МИ ВлГУ)

Кафедра *СПД*

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____ Д.Е. Андрианов
_____ 16.06.2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки

39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки

*Социальная работа с различными
категориями населения*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консуль- тация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
7	72 / 2	16	16		1,6	0,25	33,85	38,15	Зач.
Итого	72 / 2	16	16		1,6	0,25	33,85	38,15	

Муром, 2020 г.

1. Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является овладение студентами теоретико-методологической базой исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации социальных услуг для эффективного решения задач практики социальной работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина базируется на знаниях, полученных в рамках дисциплин "Социальная статистика", "Теория социальной работы", "Технологии социальной работы". Знания, полученные при изучении дисциплины "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" могут служить базой для прохождения производственной практики и выполнения ВКР.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-4 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ПК-4.1 Использует приемы и методы оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	Знает основы стандартизации и квалиметрии в социальной работе (ПК-4.1) Умеет оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами (ПК-4.1)	вопросы
ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Владеть навыками оценки эффективности применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4.2)	вопросы

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Основы социальной квалитметрии	7	2	4						19	устный опрос
2	Стандартизация социальных услуг	7	2	4						8	устный опрос
3	Оценка и контроль качества и эффективности социального обслуживания и социальных услуг	7	12	8						11,15	устный опрос
Всего за семестр		72	16	16				1,6	0,25	38,15	Зач.
Итого		72	16	16				1,6	0,25	38,15	

4.1.2. Содержание дисциплины

4.1.2.1. Перечень лекций

Семестр 7

Раздел 1. Основы социальной квалитметрии

Лекция 1.

Основы социальной квалитметрии (2 часа).

Раздел 2. Стандартизация социальных услуг

Лекция 2.

Стандартизация социальных услуг (2 часа).

Раздел 3. Оценка и контроль качества и эффективности социального обслуживания и социальных услуг

Лекция 3.

Основные понятия в области оценки качества социальных услуг (2 часа).

Лекция 4.

Основные понятия в области оценки эффективности социальных услуг (2 часа).

Лекция 5.

Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг (2 часа).

Лекция 6.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания (2 часа).

Лекция 7.

Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания (2 часа).

Лекция 8.

Методы оценки качества деятельности учреждений социального обслуживания (2 часа).

4.1.2.2. Перечень практических занятий

Семестр 7

Раздел 1. Основы социальной квалиметрии

Практическое занятие 1

Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость. Социальная квалиметрия как научная дисциплина (2 часа).

Практическое занятие 2

Квалиметрия в социальной работе. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья (2 часа).

Раздел 2. Стандартизация социальных услуг

Практическое занятие 3

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг (2 часа).

Практическое занятие 4

Задачи и содержание стандартов социального обслуживания (2 часа).

Раздел 3. Оценка и контроль качества и эффективности социального обслуживания и социальных услуг

Практическое занятие 5

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг (2 часа).

Практическое занятие 6

Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг (2 часа).

Практическое занятие 7

Направления контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания (2 часа).

Практическое занятие 8

Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждений социального обслуживания (2 часа).

4.1.2.3. Перечень лабораторных работ

Не планируется.

4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.
2. Предпосылки квалитологии.
3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.

6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалитологии.
9. Структура квалитметрии. Предмет и содержание квалитметрии.
10. Статусы квалитметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
11. Теория и методы квалитметрии.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты.
13. Жизненный цикл услуги.
14. Основные показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.
15. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
16. Стандартизация социальных услуг населению в РФ.
17. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.
18. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.
19. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.
20. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.
21. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.
22. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
23. Система качества учреждения: основные понятия.
24. Критерии оценки качества социальных услуг.
25. Контроль качества социальных услуг, методика.
26. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.
27. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.
28. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
29. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы.
30. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР

Не планируется.

4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)

Не планируется.

5. Образовательные технологии

При проведении лекций и практических занятий используются активные образовательные технологии:

- дискуссия как способ закрепления теоретического материала и формирования четко осознаваемой собственной точки зрения;
 - работа в малых группах при анализе студентами альтернативных оценок и точек зрения;
 - метод кейсов предполагает описание и анализ реальных социальных ситуаций, предложение возможных решений и обоснованный выбор лучшего из них.
 - проблемное обучение как способ развития самостоятельности в решении возникающих в процессе обучения и профессиональной деятельности задач;
 - обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студентов за счет ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.
- составление таблиц, представление собственных презентаций по результатам самостоятельной работы студентов.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Голуб О.В. Стандартизация, метрология и сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Голуб О.В., Сурков И.В., Позняковский В.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 334 с. - <http://www.iprbookshop.ru/4151>
2. Мельников, С. В. Методы исследования в социальной работе : учебное наглядное пособие для бакалавров / С. В. Мельников. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4497-1427-5. - <https://www.iprbookshop.ru/115701.html>
3. Мельников, С. В. Теория и методика социальной работы : учебное наглядное пособие для СПО / С. В. Мельников. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1469-3, 978-5-4497-1456-5. - <https://www.iprbookshop.ru/115702.html>

7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Управление стоимостью качества : учебное пособие / Самогородская И. М.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 247 с. — ISBN 978-5-4497-1116-8. - <https://www.iprbookshop.ru/108350.html>
2. Абакумова, Н. Н. Социально-экономический аудит персонала : учебное пособие / Н. Н. Абакумова, И. С. Бажутин. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 175 с. — ISBN 978-5-4497-1191-5. - <https://www.iprbookshop.ru/108248.html>
3. Федорова, Е. П. Социально-экономическая статистика : учебно-методическое пособие / Е. П. Федорова. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-4487-0781-0. - <https://www.iprbookshop.ru/107930.html>

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института (www.mivlgu.ru/iop), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии РОССТАНДАРТ, <http://www.gost.ru/>

"Рубрикон"- крупнейший энциклопедический ресурс интернета, <http://www.rubricon.com/>;

Университетская информационная система РОССИЯ: Ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления, <http://uisrussia.msu.ru/>

Программное обеспечение:

Microsoft Office 2003 (Microsoft Open License от 13.11.2008)

Mozilla Firefox (MPL)

Zoom (Свободно распространяемое ПО Freemium)
Adobe Reader XI (Общие условия использования продуктов Adobe)
VLC Media Player (GNU GPL 2+ и LGPL 2.1+)
Media Player Classic (GNU GPL)
KMPlayer (Лицензионное соглашение Pandora TV Co., Ltd)
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal (продление) (Гражданско-правовой договор бюджетного учреждения №2020.526633 от 23.11.2020 года)
Microsoft Windows XP (Программа Microsoft Azure Dev Tools for Teaching (Order Number: IM126433))

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

iprbookshop.ru
gost.ru
rubricon.com
uisrussia.msu.ru
mivlgu.ru/iop

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет педагогических и социальных технологий
Доска меловая 3-х элементная; персональный компьютер LG; проектор мультимедийный NEC Projector V302XG; экран Lumien Master Picture доступ к сети Интернет.

9. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины и проведением семинарских занятий. В первом случае студенты выполняют индивидуальные или групповые задания связанные с применением научного подхода или известных научных законов, теорий или концепций для решения задач. При необходимости делается работа над ошибками. Во втором случае студенты делятся на подгруппы и каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задачу дискуссионного характера. В конце занятия обучающиеся публично докладывают полученные результаты после чего проходит их обсуждение.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
39.03.02 *Социальная работа* и профилю подготовки *Социальная работа с различными
категориями населения*
Рабочую программу составил *к.т.н. Макаров М.В.*_____

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *СППД*

протокол № 16 от 08.06.2020 года.

Заведующий кафедрой *СППД* _____*Кузнецов И.В.*

(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической
комиссии факультета

протокол № 7 от 29.05.2020 года.

Председатель комиссии ГФ _____*Макаров М.В.*

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Темы для устного опроса:

ПК-4, ОПК-4

Блок 1 - Знать

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.

2. Предпосылки квалитологии.

3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.

4. Методологический принцип триединства науки о качестве.

5. Структура концептуального аппарата теории качества.

6. Категория качества как понятийная система.

7. Система принципов теории качества.

8. Система социально-экономических законов квалитологии.

9. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.

10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

11. Теория и методы квалиметрии.

12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты.

13. Жизненный цикл услуги.

Блок 2 - Уметь

1. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.

2. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.

3. Стандартизация социальных услуг.

4. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.

5. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.

6. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.

7. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.

Блок 3 - Владеть

1. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.

2. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.

3. Система качества учреждения.

4. Критерии оценки качества социальных услуг.

5. Контроль качества социальных услуг.

6. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.

7. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.

8. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.

9. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	устный опрос из 3 вопроса	до 15 баллов
Рейтинг-контроль 2	устный опрос из 3 вопроса	до 15 баллов

Рейтинг-контроль 3	устный опрос из 3 вопроса	до 15 баллов
Посещение занятий студентом		0
Дополнительные баллы (бонусы)		0
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	устный опрос из 3 вопроса	15

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены на ИОП МИ ВлГУ по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=3116>

Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания

На основе перечня тестовых вопросов программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов: восемь вопросов из блока 1, четыре вопроса из блока 2 и три вопроса из блока 3. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Каждый ответ из блока 1 оценивается в 2 балла, из блока 2 - в 3 балла, из блока 3 - в 4 балла. Результатом тестирования является сумма баллов, которая складывается с индивидуальным семестровым рейтингом студента и определяет получение зачета.

0 - 50 балла – «не зачтено»;

51 – 100 баллов – «зачтено».

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено	Продвинутый уровень

		минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<i>Компетенции не сформированы</i>

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Повышение качества продукции касается также...
 - Оценки качества по стандартам
 - Улучшения условий хранения продукции
 - Качества производства и управления предприятием
 - Правильности упаковки продукции
2. Система анализа отказов продукции применяется для...
 - Оценки рентабельности производства
 - Прогнозирования качества продукции и условий производства
 - Выявления факторов, влияющих на качество продукции
 - Распознавания и оценки рисков при создании продукции
3. Корректирующие действия — это...
 - Анализ существующих проблем
 - Устранение причин обнаруженных несоответствий
 - Устранение несоответствий
 - Внедрение новых технологий
4. Информационные системы менеджмента качества создаются с учетом...
 - Потребности и предложения внутренней и внешней информации
 - Уровня автоматизации производства
 - Эффективности использования всех видов ресурсов, в том числе информационных
 - Организационной структуры и размера предприятия

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=3116>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.