

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20___
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.22 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 39.03.02 - Социальная работа

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20___ г. №___

Профиль – Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

освоение теорий, прикладных методов и зарубежного и российского опыта оценки качества услуг в социальной сфере, решению теоретических вопросов, связанных с целенаправленным улучшением качества. Способствовать формированию квалитетрического мышления у студентов

Задачи изучения дисциплины:

- усвоение основных категорий и понятий квалитетрии, ее целей, принципов, этапов развития, методов и приемов оценки; - формирование умений и навыков проведения квалитетрической процедуры; - осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации оказания социальных услуг населению с точки зрения квалитетрии; - формирование навыков выбора методов и средств измерения, оценки качества любых объектов и видов деятельности, различающихся предметной областью.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Учебный курс «Социальная квалитетрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к базовой части профессионального цикла Б1.О.22. Изучение данной дисциплины должно опираться на знания и умения и компетенции, приобретённые в процессе изучения таких дисциплин как «Введение в профессию социальная работа», «Теория социальной работы», «Теория социальной работы», «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе» и др. Содержание курса также скоординировано с другими учебными дисциплинами и направлено на изучение основ.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 5	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	68	68
Лекционные (ЛК)	34	34
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	76	76

Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-4	Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы	<p>Знать: основные методы и приемы профессиональной деятельности в социальной квалиметрии</p> <p>Уметь: применять основные методы и приемы профессиональной деятельности в социальной квалиметрии</p> <p>Владеть: основными методами и приемами профессиональной деятельности в социальной квалиметрии</p>
ПК-1	Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	<p>Знать: комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p> <p>Уметь: использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального</p>

		<p>сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p> <p>Владеть: способностью применять комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p>
ПК-4	<p>Использует оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др</p>	<p>Знать: оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др</p> <p>Уметь: применять в социальной квалиметрии оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др</p> <p>Владеть: навыками применения социальной квалиметрии для оценки оптимального сочетания различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Социальная квалиметрия как наука: история становления, предмет, объект и структура	История развития количественной и качественной оценки Условия и факторы появления квалиметрии как науки Задачи по оценке качества в социальной работе	20	4	4	0	12
2	2.1	Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества	Классификация видов социальных услуг Классификации показателей качества социальных услуг Понятие и структура управления качеством	26	6	6	0	14
3	3.1	Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии	Внутренняя структура и теории качества Понятие и факторы качества жизни Технология социальной квалиметрии Классификация методов оценки качества жизни	28	8	8	0	12
4	4.1	Понятие и типология социальных услуг	Особенности и развитие социальных услуг Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД) Проблемы классификации социальных услуг Критерии дифференциации социальных услуг	24	6	6	0	12
5	5.1	Критерии и методы оценки качества	Признаки необходимости оценки качества социальных услуг Категории	22	4	4	0	14

		социальных услуг	качества социальных услуг Критерии социального обслуживания Компоненты управления качеством деятельности социальной службы					
6	6.1	Качество жизни и его критерии	Классификация основных потребностей и ценностей Концептуальные модели качества жизни Критерии оценки качества жизни Отраслевые стандарты и опросника исследования качества жизни	24	6	6	0	12
Итого				144	34	34	0	76

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Социальная квалиметрия как наука: история становления, предмет, объект и структура	История развития количественной и качественной оценки Условия и факторы появления квалиметрии как науки Задачи по оценке качества в социальной работе	4
2	2.1	Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества	Классификация видов социальных услуг Классификации показателей качества социальных услуг Понятие и структура управления качеством	6
3	3.1	Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии	Внутренняя структура и теории качества Понятие и факторы качества жизни Технология социальной квалиметрии Классификация методов оценки	8

			качества жизни	
4	4.1	Понятие и типология социальных услуг	Особенности и развитие социальных услуг Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД) Проблемы классификации социальных услуг Критерии дифференциации социальных услуг	6
5	5.1	Критерии и методы оценки качества социальных услуг	Признаки необходимости оценки качества социальных услуг Категории качества социальных услуг Критерии социального обслуживания Компоненты управления качеством деятельности социальной службы	4
6	6.1	Качество жизни и его критерии	Классификация основных потребностей и ценностей Концептуальные модели качества жизни Критерии оценки качества жизни Отраслевые стандарты и опросника исследования качества жизни	6

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Социальная квалиметрия как наука: история становления, предмет, объект и структура	История развития количественной и качественной оценки Условия и факторы появления квалиметрии как науки Задачи по оценке качества в социальной работе	4
2	2.1	Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества	Классификация видов социальных услуг Классификации показателей качества социальных услуг Понятие и структура управления качеством	6
3	3.1	Социальная квалиметрия: содержание,	Внутренняя структура и теории качества Понятие и факторы качества жизни Технология	8

		методы и технологии	социальной квалиметрии Классификация методов оценки качества жизни	
4	4.1	Понятие и типология социальных услуг	Особенности и развитие социальных услуг Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД) Проблемы классификации социальных услуг Критерии дифференциации социальных услуг	6
5	5.1	Критерии и методы оценки качества социальных услуг	Признаки необходимости оценки качества социальных услуг Категории качества социальных услуг Критерии социального обслуживания Компоненты управления ка	4
6	6.1	Качество жизни и его критерии	Классификация основных потребностей и ценностей Концептуальные модели качества жизни Критерии оценки качества жизни Отраслевые стандарты и опросника исследования качества жизни	6

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Социальная квалиметрия как наука: история становления, предмет, объект и структура	составление глоссария по теме	12
2	2.1	Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества	Составление библиографического списка по теме использования	14

			квалиметрических методик в системе управления качеством социальных услуг	
3	3.1	Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии	Составление сравнительной таблицы методов оценки качества	12
4	4.1	Понятие и типология социальных услуг	подготовка презентаций	12
5	5.1	Критерии и методы оценки качества социальных услуг	подготовка докладов по теме	14
6	6.1	Качество жизни и его критерии	составление библиографического списка по теме	12

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Григорьев С.И. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни (виталистская социальная квалиметрия): учеб. пособие / С. И. Григорьев, Л. Г. Гусякова, М. Б. Лига. – Москва: РГСУ, 2009. – 126 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебное пособие для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин, П. А. Тебекин. – Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 223 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Квалитология в социальной сфере: учеб. пособие / под ред. Л.Г. Гусяковой, М.Б.

Лига. – Чита: ЗабГУ, 2015. – 184 с. 2. Садовников И. В. Квалиметрия: учеб. пособие / И. В. Садовников. – Чита: РИК ЧитГУ, 2009. – 169 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум / А.Ю. Курочкина – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 206 с.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Сайт Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации	https://rosmintrud.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

2) MOODLE

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Взаимосвязь аудиторной и самостоятельной работы осуществляется посредством проработки лекционного материала каждым обучающимся в ходе подготовки к практическим занятиям во внеучебное время. Каждый студент обеспечивается необходимой учебной литературой, имеющейся в библиотеке Университета, использует дополнительную литературу, рекомендуемую преподавателем, а также регулярно знакомится с периодическими публикациями в специальных журналах, основные из которых приведены в списке литературы. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем в процессе практических занятий, индивидуальных и групповых консультаций, а также в ходе групповых дискуссий по проблемным вопросам, связанным с усвоением учебного материала.

Требования к докладу. Доклад – это научное сообщение о результатах проделанной работы. В ходе доклада необходимо показать, насколько хорошо автор знаком с фундаментальными трудами по избранной теме, продемонстрировать владение методологией исследования. Поскольку доклад – это устное выступление, нужно соблюдать определенные правила: тщательно отобрать факты и примеры, исключить из текста выступления все, не относящееся напрямую к теме; исключить все повторы; весь иллюстративный материал (графики, диаграммы, таблицы, схемы) должен быть подготовлен заранее; необходимо заранее проговорить вслух текст выступления, зафиксировав время и сделав поправку на волнение, которое неизбежно увеличивает время выступления перед аудиторией. Доклад должен хорошо восприниматься на слух, что предполагает: краткость, т.е. исключение из текста слов и словосочетаний, не несущих смысловой нагрузки; смысловую точность, т.е. отсутствие возможности двоякого толкования тех или иных фраз; отказ от неоправданного использования иностранных слов и сложных грамматических конструкций. В качестве основных критериев оценки студенческого доклада выступают: соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; четкая постановка цели и задач исследования; аргументированность и логичность изложения; научная новизна и достоверность полученных результатов; свободное владение материалом; состав и количество используемых источников и литературы; культура речи, ораторское мастерство; выдержанность регламента.

Подготовка презентации.

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);

- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;
- n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;
2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Презентация (от английского слова – представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Методические указания по подготовке рефератов.

Под рефератом подразумевается творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;

7. приложения (при необходимости).

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении необходимо обозначить обоснование выбора темы, ее актуальность, объект и предмет, цель и задачи исследования, описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования.

В основной части излагается сущность проблемы и объективные научные сведения по теме реферата, дается критический обзор источников, собственные версии, сведения, оценки. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании реферата быть не должно. Текст реферата должен содержать адресные ссылки на научные работы, оформленные в соответствии требованиям ГОСТ. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники. Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении приводятся выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата, раскрывающие поставленные во введении задачи.

Список литературы должен оформляться в соответствии с общепринятыми библиографическими требованиями и включать только использованные студентом публикации. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20.

В приложения следует выносить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Объем реферата должен быть не менее 12 и более 20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала на одной стороне стандартного листа А4 с соблюдением следующего размера полей: верхнее и нижнее - 2, правое - 1,5, левое - 3 см. Шрифт - 14. Реферат может быть и рукописным, написанным ровными строками (не менее 30 на страницу), ясно читаемым почерком. Абзацный отступ - 5 печатных знаков. Страницы нумеруются в нижнем правом углу без точек. Первой страницей считается титульный лист, нумерация на ней не ставится, второй - оглавление. Каждый структурный элемент реферата начинается с новой страницы. Список использованных источников должен формироваться в алфавитном порядке по фамилии авторов. Литература обычно группируется в списке в такой последовательности: 1. источники, законодательные и нормативно-методические документы и материалы; 2. специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, учебники, научные статьи и т.п.); Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего названия. По каждому литературному источнику указывается: автор (или группа авторов), полное название книги или статьи, место и наименование издательства (для книг и брошюр), год издания; для журнальных статей указывается наименование журнала, год выпуска и номер. По сборникам трудов (статей) указывается автор статьи, ее название и далее название книги (сборника) и ее выходные данные.

Разработчик/группа разработчиков:
Марианна Сергеевна Жилиева

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20__ г.