

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 2024)  
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 квалитетического 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	Использует оптимальное сочетание различных форм и видов социального обслуживания, технологий социальной реабилитации, адаптации, коррекции и др	<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	<a href="https://rosmintrud.ru">https://rosmintrud.ru</a>

### 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.