

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 2021)
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 | <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.