

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Елабужский институт (филиал)
Факультет психологии и педагогики



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Виноградов В.Л. (Кафедра педагогики, факультет психологии и педагогики), Vladislav.Vinogradov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
ПК-2	Способен к самостоятельному поиску профессионально значимой информации, в т.ч. с использованием информационно-коммуникационных технологий
ПК-3	Способен к разработке и реализации проектов, в том числе управленческой направленности, на основе данных
ПК-5	Способен к прогнозированию и проектированию реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен демонстрировать способность и готовность:

Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы;

к самостоятельному поиску профессионально значимой информации, в т.ч. с использованием информационно-коммуникационных технологий;

к разработке и реализации проектов, в том числе управленческой направленности, на основе данных; к прогнозированию и проектированию реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.08.04 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 39.03.02 "Социальная работа (Социальная работа в системе социальных служб)" и относится к обязательным дисциплинам.
Осваивается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 10 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 6 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 94 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 5 семестре; зачет в 6 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина	5	2	2	0	20
2.	Тема 2. Стандартизация социальных услуг	5	2	2	0	20
3.	Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	5	0	2	0	22
4.	Тема 4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг	6	0	0	0	16
5.	Тема 5. Методики оценки качества предоставления социальных услуг	6	0	0	0	16
	Итого		4	6	0	94

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина

Понятие квалиметрии как научной дисциплины. Значимость квалиметрии и ее основные функции. Исторические аспекты зарождения и развития квалиметрии. Проблемное поле квалиметрии как научной дисциплины. Основные категории и понятия квалиметрии. Методологические принципы квалиметрии. Социальная квалиметрия и исторические аспекты ее развития в России. Основные области применения квалиметрии как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности. Проблемы социальной квалиметрии. Становление социальной квалиметрии как научной области знания. Особенности социальной квалиметрии как учебной дисциплины в системе подготовки бакалавра социальной работы. Предметная и специальная квалиметрия. Применение дифференцированного подхода в квалиметрии:

тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, статистическая и нечеткая квалиметрия. Требования к системе качества учреждений и социальных услуг.

Тема 2. Стандартизация социальных услуг

Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания. Исторические аспекты развития стандартизации. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Проблемы стандартизации социальных услуг. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг. Разработка и внедрение стандартов социальных услуг. Нормативно правовая основа стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг: социальная услуга, результативность и эффективность социальных услуг. Особенности предоставления и потребления социальных услуг. Основные виды социальных услуг. Проблемы оценки эффективности социальной работы. Основные подходы к оценке эффективности социальных услуг. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Системный подход к оценке эффективности социальной работы. Методики разработки показателей эффективности и оценки эффективности социального обслуживания.

Тема 4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг

Система качества учреждения и ее основные задачи. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляю-

щая системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества. Система менеджмента качества социального обслуживания. Механизмы обеспечения качества социальных услуг. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы. Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества. Темы контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.

Тема 5. Методики оценки качества предоставления социальных услуг

Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания. SWOT-анализ как оценочно аналитический метод оценки деятельности центра социального обслуживания. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения: карта оценки деятельности структурного подразделения, факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг: анкетный опрос, критерии

оценки работы специалиста социального учреждения, кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Библиотека учебной и научной литературы - <http://sbiblio.com/biblio>

Педагогическая библиотека - <http://pedlib.ru/>

Российское образование: Федеральный портал - <http://www.edu.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.
практические занятия	Работа на практических занятиях предполагает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты: <ul style="list-style-type: none">- постановка проблемы;- варианты решения;- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	Самостоятельная работа выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем, так и тем, осваиваемых во время аудиторной работы.
зачет	Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 39.03.02 "Социальная работа" и профилю подготовки "Социальная работа в системе социальных служб".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.08.04 Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация социальных услуг*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

1. Липсицкий И.А. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социальной сфере : Учебное пособие / Под ред. И.А. Липского - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 384 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=312716>
2. Морозов А.В. Социальное проектирование в социальной работе: Учебное пособие / Морозов А.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426955>
3. Романычев И.С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг / Романычев И.С., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В. - М.:Дашков и К, 2018. - 184 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511977>

Дополнительная литература:

1. Козловская С.Н. Профессиограмма социального работника : учебник / С.Н. Козловская. - 2-е изд., доп. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=988208>
2. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / Малофеев И.В., - 2-е изд. - М.:Дашков и К, 2018. - 176 с. - Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=415548>
3. Фокин В.А. Социальная работа и подготовка социальных работников за рубежом: Учебное пособие / Фокин В.А. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=494527>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.О.08.04 Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация социальных услуг

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.