

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 Б1.О.08.04

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Организация и управление в сфере социальной работы

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Автор(ы):** Виноградов В.Л.

**Рецензент(ы):** Ахтариева Р.Ф.

### СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Шатунова О. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет психологии и педагогики):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
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
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
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 к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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 образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, 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

Выпускник, освоивший дисциплину:

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 в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.О.08.04 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 39.03.02 "Социальная работа (Организация и управление в сфере социальной работы)" 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

##### 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-

шая 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"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 5</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		



Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
1	Устный опрос	ПК-2 , ПК-5 , ОПК-4	1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина 2. Стандартизация социальных услуг 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг
2	Реферат	ОПК-4 , ПК-3	1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина 2. Стандартизация социальных услуг 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг
<b>Семестр 6</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Презентация	ОПК-4 , ПК-3	4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг 5. Методики оценки качества предоставления социальных услуг
2	Тестирование	ОПК-4 , ПК-2	4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг
	<b>Зачет</b>		

## 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 5					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Использованные источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Использованные источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	2
Семестр 6					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Презентация	Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы.	Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.	Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы не соответствуют поставленным задачам.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Семестр 5

#### Текущий контроль

##### 1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3

1. Проблемное поле квалиметрии как научной дисциплины.
2. Исторические аспекты зарождения и развития квалиметрии.
3. Социальная квалиметрия и исторические аспекты ее развития в России.
4. Основные области применения квалиметрии как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.
5. История развития стандартизации.
6. Развитие стандартизации социальных услуг в России.
7. Зарубежный опыт разработки и применения стандартов социальных услуг.
8. Национальные стандарты как теоретико-методологическая основа идеологии социального обслуживания.
9. Классификация основных типов и видов социальных служб и социальных услуг.
10. Правила и порядок контроля качества социального обслуживания.
11. Социальное обслуживание и предоставление социальных услуг.
12. Основные виды социальных услуг.
13. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
14. Задачи системы качества учреждения социального обслуживания, основные принципы ее разработки и функционирования.
15. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.

16. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
17. Основные направления контроля качества социальных услуг и важнейшие аспекты качества.
18. Основные темы контроля работы структурных подразделений центров социального обслуживания.
19. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.
20. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

## **2. Реферат**

Темы 1, 2, 3

1. Методологические основы квалитологии: основные категории.
2. Методологические основы квалитологии: закономерности и принципы теории качества.
3. Квалиметрия как часть квалитологии: структура, предмет, содержание, методы.
4. Система законов и принципов теории качества: принцип целостности и структурности;
5. Система законов и принципов теории качества: принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности.
6. Система законов и принципов теории качества: принцип внешне - внутренней обусловленности качества.
7. Система законов и принципов теории качества: принцип отражения качества процесса в качестве результата.
8. Система законов и принципов теории качества: принцип единства качества и количества.
9. Понятие качества, результативности эффективности.
10. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты.
11. Жизненный цикл услуги.
12. Нормативная правовая база социального обслуживания.
13. Проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.
14. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг.
15. Национальные Стандарты социальных услуг.
16. Оценка качества социальных услуг: оценка потребностей.
17. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости.
18. Оценка качества социальных услуг: оценка программ и проектов.
19. Понятие социальной экспертизы.
20. Подходы к разработке критериев и показателей оценки качества социальных услуг.
21. Критерии и показатели эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
22. Этапы оценивания эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.
23. Методики оценивания эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

## **Семестр 6**

### **Текущий контроль**

#### **1. Презентация**

Темы 4, 5

1. Жизненный цикл услуги
2. Национальных Стандартов социальных услуг.
3. Критерии, показатели, мониторинг качества социальной работы в РФ
4. Составление критериев и показателей оценки качества социальных услуг
5. Разработка методик оценки качества социальных услуг
6. Апробирование методик оценки качества социальных услуг
7. Оценка качества деятельности учреждения социального обслуживания
8. Анализ содержания федеральных стандартов оценки качества социальных услуг и оценки качества деятельности учреждений социального обслуживания.
9. Квалиметрия как часть квалитологии: структура, предмет, содержание, методы.
10. Система законов и принципов теории качества: принцип целостности и структурности.

#### **2. Тестирование**

Тема 4

1. Основателем современной системы управления качеством является:
  - а) А. Фейгенбаум
  - б) Э. Деминг
  - в) Г. Форд
  - г) нет правильного ответа
2. Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с :
  - а) разработкой принципов и методов оценки качества;
  - б) выбором оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство;
  - в) расчетом и принятием конкурентоспособной цены продукции;
  - г) все верно
3. У квалиметрии как науки имеются статусы:



- а) экономический,
- б) технический,
- в) технико-экономический,
- г) общенаучный,
- в) системный,
- г) все указанные.

4. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
- ж) все ответы правильные

5. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) В. Шухарта
- б) Г. Доджа,
- в) Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда

6. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала:

- а) синтаксический метод,
- б) метод "Дельфы",
- в) метод "мозгового штурма",
- г) морфологический метод.

7. Экспертные методы применяются:

- а) при оценке показателей качества продукции орголептическим методом;
- б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества;
- в) при сертификации продукции,
- г) все верно.

8. Соотнесите понятия:

- а) теория субъекта экспертной квалиметрии
- б) теория объекта экспертной квалиметрии
- в) теория оператора

1. экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.

2. это теория качества рассматриваемого объекта и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии,

3. базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.

9. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
- б) получение потребителем любых услуг
- в) нет правильного ответа

10. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ?

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга,
- г) социально-бытовая.

11. Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется ?

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга,
- г) социально-бытовая.

12. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты,

называется ?

- а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики,
- б) принцип доступности для пользователя,
- в) принцип практической полезности.

13. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется?

- а) закон,
- б) приказ,
- в) стандарт,
- г) инструкция.

14. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ?

- а) качество товара,
- б) стандарт качества,
- в) качество услуги,
- г) социальная норма.

15. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется?

- а) социальная квалиметрия,
- б) квалиметрия социальной работы,
- в) социологическая квалиметрия,
- г) специфическая квалиметрия.

16. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств - зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется?

- а) статистический,
- б) экспертный,
- в) социологический,
- г) органолептический.

17. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется?

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга.

18. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:

- а) 20-х гг. XX века,
- б) 60-70 -х гг. XX века,
- в) в начале XXI века,
- г) в конце XIX века.

19. В структуру квалиметрии как науки не входит?

- а) общая квалиметрия,
- б) предметная квалиметрия,
- в) метрология,
- г) специальная квалиметрия.

20. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества - это:

- а) правовая, б) нормативная, в) научно-техническая, г) организационная

21. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется?

- а) социальная квалиметрия,
- б) квалиметрия социальной работы,
- в) социологическая квалиметрия,
- г) специфическая квалиметрия.

22. Метод квалиметрии, основанный на анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств, называется?

- а) статистический,
- б) экспертный,
- в) социологический,
- г) органолептический.

23. Вид квалиметрии, где измерение и оценивание качества объектов и процессов во времени (оценки динамики) осуществляется с помощью индексов, называется ?
- а) вероятностно-статистическая,
  - б) экспертная,
  - в) таксономическая,
  - г) индексная.
24. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется?
- а) социально-педагогическая,
  - б) социально-психологическая,
  - в) социально-экономическая услуга,
  - г) социально-бытовая.
25. Социальная услуга, направленная на содействие клиентам в улучшении их психологического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности, называется?
- а) социально-педагогическая,
  - б) социально-психологическая,
  - в) социально-экономическая услуга,
  - г) социально-бытовая.
26. Принцип целостности формирования и развития качества:
- а) фиксирует появление нового качества у целого объекта, несводимого к качествам его частей.
  - б) определяет существование структурного представления качества в виде структуры свойств, функций или в виде структуры качеств частей, т.е. подкачеств или их единства.
  - в) определяет понимание свойств и качеств как функции времени.
27. Какие законы выступают регуляторами в контурах управления качеством?
- а) закон планомерного функционирования экономики
  - б) закон экономии труда
  - в) закон стоимости и потребительской стоимости
  - г) все ответы верны
  - д) нет правильного ответа
28. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:
- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
  - б) условия размещения учреждения
  - в) укомплектованность учреждения специалистами, квалификация специалистов
  - г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
  - д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
  - е) наличие внутренней и внешней служб контроля за деятельностью учреждения.
29. Особенности социальной услуги:
- а) неосвязаемость
  - б) сохраняемость услуги
  - в) неотделимость от источника услуги
  - г) несохраняемость услуги
  - д) непостоянство качества социальных услуг
  - е) социальная услуга ? продукт не только производителя, но и потребителя.
30. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества?
- а) Деминг
  - б) Гегель
  - в) Аристотель
  - г) Маркс
  - д) Кант

### **Зачет**

Вопросы к зачету:

1. Понятие квалиметрии как научной дисциплины, ее значимость, основные функции и проблемное поле.
2. Основные категории и понятия квалиметрии, методологические принципы квалиметрии.
3. Социальная квалиметрия и основные области ее применения как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.
4. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности, проблемы социальной квалиметрии.
5. Социальная квалиметрия как учебная дисциплина в системе подготовки бакалавра социальной работы.
6. Дифференцированный подход в квалиметрии и сущность его применения.

7. Требования к системе качества учреждений социальной работы и социальных услуг.
8. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания.
9. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере, проблемы стандартизации социальных услуг.
10. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона.
- Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг, разработка и внедрение стандартов социальных услуг.
12. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
13. Система качества учреждения социального обслуживания и ее основные задачи.
14. Национальные стандарты по регулированию системы качества социального обслуживания.
15. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
16. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
17. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
18. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
19. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
20. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.
21. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.
22. Структурная основа системы менеджмента качества.
23. Темы контроля работы структурного подразделения центра социального обслуживания.
24. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.
25. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
26. Сущность SWOT-анализа как оценочно аналитический метода оценки деятельности центра социального обслуживания.
27. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности.
28. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
29. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.
30. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

#### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 5</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	2	15
<b>Семестр 6</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдает её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	15
<b>Зачет</b>	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### 7.1 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>

### 7.2. 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>

## 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: - постановка проблемы; - варианты решения; - аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.
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.
устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.
реферат	Реферат представляет собой самостоятельное научное исследование студента в области определенной дисциплины. На основе изучения правовых актов и специальной литературы студент должен дать самостоятельное решение проблем в рамках избранной темы, показать свое видение тех или иных рассматриваемых вопросов. В процессе подготовки письменных работ у студентов развивается творческая активность, формируются умения выявлять имеющиеся проблемы и находить пути их решения.
тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. В тестовых заданиях в каждом вопросе - 4-5 вариантов ответа, из них правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный
презентация	Презентация выполняется по предложенной теме. Объем презентации - не менее 10 слайдов по теме и не более 20 слайдов. Не должно быть "лишних" слайдов, которые не сопровождаются пояснением. Текстовую информацию нужно свести к минимуму, заменив её схемами, диаграммами, рисунками, фотографиями, анимациями, фрагментами фильмов.
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)

Освоение дисциплины "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

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.

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

Освоение дисциплины "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

### **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 Организация и управление в сфере социальной работы .