

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.26

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Учебный план: ФГОС 3++_2020-2021_39.03.02_ИЭСТ_ОО_СРсМ.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа с молодежью
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

| Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа обучающихся | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоё мкость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации | |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------|
| | Лекции | Практ. занятия | | | | | |
| 7 | УП | 17 | 34 | 56,75 | 0,25 | 3 | Зачет |
| | РПД | 17 | 34 | 56,75 | 0,25 | 3 | |
| Итого | УП | 17 | 34 | 56,75 | 0,25 | 3 | |
| | РПД | 17 | 34 | 56,75 | 0,25 | 3 | |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

кандидат технических наук, Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

без степени, Ассистент

Анцупова Александра
Сергеевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области социальной квалиметрии как отрасли научного знания, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества деятельности, а также стандартизации социальных услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

- усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, её целей, принципов, этапов, методов и приемов психолого-педагогической квалиметрии;
- формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры;
- осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации квалиметрии в ситуации оказания социальных услуг населению;
- формирование навыков в выборе методов и средств измерения и оценки качества любых видов деятельности, различающихся предметной областью.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Социальная работа как профессиональная деятельность

Математика

Теория социальной работы

Технологии социальной работы

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПК-3: Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Знать: основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан; организационно управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг; правила оформления результатов проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг.

Уметь: профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг; выделять критерии и показатели качества социальных услуг, процесса социального обслуживания в национальных стандартах и стандартах организаций; самостоятельно систематизировать и обобщать информацию, статистические данные для составления отчетов о работе учреждения социального обслуживания и социальных услуг по вопросам качества.

Владеть: навыками работы с документами в области стандартизации; навыками составления графиков проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг и перечня оцениваемых показателей к ним; методикой составления отчетов по результатам проверок.

ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Знать: основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные положения квалиметрии, эволюцию ее методов для применения в социальной сфере; показатели качества социальных услуг; основные принципы стандартизации социальных услуг.

Уметь: оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; профессионально пользоваться специальной терминологией в области стандартизации социальных услуг; оценивать качество социального обслуживания и социальных услуг в соответствии со стандартами; анализировать и оценивать порядок оценки качества.

Владеть: навыками измерения и применения методик качественной оценки социальных услуг; навыками использования приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; навыками организации контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий | Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа | | СР (часы) | Инновац. формы занятий | Форма текущего контроля |
|--|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|-------------------------------|
| | | Лек. (часы) | Пр. (часы) | | | |
| Раздел 1. Социальная квалиметрия как область научного знания | 7 | | | | | Т |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|----|---|
| <p>Тема 1. Тема 1. Квалиметрия как наука Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством. Методология научной квалиметрии. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма. Принципы синтетической квалиметрии.</p> <p>Практическое занятие: "Квалиметрия как наука"</p> | | 2 | 5 | 8 | | |
| <p>Тема 2. Тема 2. Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.</p> <p>Практическое занятие: "Пирамида квалиметрических теорий и методы квалиметрии"</p> | | 3 | 6 | 9 | АС | |
| <p>Тема 3. Тема 3. Сущность и специфика социальной квалиметрии Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалиметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.</p> <p>Практическое занятие: "Сущность и специфика социальной квалиметрии"</p> | | 3 | 6 | 9 | ГД | |
| <p>Раздел 2. Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг</p> | | | | | | Т |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|----|----|--|
| <p>Тема 4. Тема 4. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная система контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги.</p> <p>Практическое занятие: "Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг"</p> | | 3 | 6 | 10 | АС | |
|---|--|---|---|----|----|--|

| | | | | | |
|---|----|----|-------|----|--|
| <p>Тема 5. Тема 5. Стандарты качества социальных услуг Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации. Стандарты: ГОСТ Р 50646 -94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Система стандартизации России, Система международных стандартов.</p> <p>Практическое занятие: "Стандарты качества социальных услуг"</p> | 3 | 6 | 10 | ГД | |
| <p>Тема 6. Тема 6. Технологии проведения оценки качества социальных услуг</p> <p>Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Психологические методы оценки качества социальных услуг: тестирование, наблюдение, эксперимент. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям. Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Написание отчета о результатах оценки.</p> <p>Практическое занятие: " Технологии проведения оценки качества социальных услуг"</p> | 3 | 5 | 10,75 | | |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | 17 | 34 | 56,75 | | |

| | | | | | |
|---|-------|-------|--|--|--|
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет) | 0,25 | | | | |
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | 51,25 | 56,75 | | | |

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения | Наименование оценочного средства |
|-----------------|--|----------------------------------|
|-----------------|--|----------------------------------|

| | | |
|-------|--|--|
| ОПК-3 | <p>Определяет стандарты в области социальной работы с различными категориями граждан; организационно управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг; правила оформления результатов проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг.</p> <p>Систематизирует информацию и статистические данные; использует специальную терминологию в области стандартизации социальных услуг; выделяет критерии и показатели качества социальных услуг</p> <p>Применяет навыки работы с документами в области стандартизации, с графиками проверок по контролю качества предоставляемых социальных услуг, с методикой составления отчетов по результатам проверок.</p> | <p>Вопросы для устного собеседования.</p> <p>Тестирование. Практико-ориентированные задачи</p> |
| ОПК-4 | <p>Определяет основные понятия в области квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Применяет основные термины и понятия квалиметрии; использует профессиональную терминологию в области стандартизации социальных услуг и оценивает качество социального обслуживания и социальных услуг в соответствии со стандартам</p> <p>Применяет методики качественной оценки социальных услуг и использует приемы и методы стандартизации социального обслуживания населения</p> | <p>Вопросы для устного собеседования.</p> <p>Тестирование. Практико-ориентированные задачи</p> |

5.1.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций | |
|------------------|---|-------------------|
| | Устное собеседование | Письменная работа |
| Зачтено | <p>Обучающийся показывает всестороннее и глубокое знание в стандартах и контроле качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг, использует специальную терминологию в области стандартизации социальных услуг, свободно ориентируется в основных понятиях, терминах и определениях; усвоил основную и знаком с дополнительной литературой; проявляет творческие способности в использовании учебного материала.</p> | |
| Не зачтено | <p>Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может сформулировать основные понятия в области квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг, плохо знаком с основной литературой; допускает при ответе на зачете</p> | |
| | <p>существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя.</p> | |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

| № п/п | Формулировки вопросов |
|-----------|--|
| Семестр 7 | |
| 1 | Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. |
| 2 | Методы планирования оценки качества услуг. |
| 3 | Система стандартизации России, Система международных стандартов. |
| 4 | Сущность, цель и принципы стандартизации |

| | |
|----|---|
| 5 | Качественная и количественная оценка социальной услуги. |
| 6 | Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. |
| 7 | Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону. |
| 8 | Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. |
| 9 | Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. |
| 10 | Пирамида квалиметрических теорий. |
| 11 | Оценка эффективности методов квалиметрии. |
| 12 | Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. |

5.2.2 Типовые тестовые задания

- Процесс управления качеством представляет собой:
 - проект скоординированной деятельности;
 - совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством;
 - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы
- Что характеризует валидность показателя качества?
 - соответствие измеряемому показателю.
 - сивететичность показателя;
 - цели практического использования;
- Важными свойствами для оценки качества являются?:
 - технический уровень.
 - эстетический уровень.
 - эксплуатационный уровень.
- Какой порядок стадий оценки качества продукции, услуг является логически последовательным?
 - подготовительная, заключительная, оценочная;
 - оценочная, подготовительная, заключительная;
 - подготовительная, оценочная, заключительная.
- Конкурентоспособность товара характеризуется:
 - полезностью.
 - определяющими затратами потребителя.
 - конкурентоспособностью предложения.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. В практике социальной работы наибольшее распространение получили такие методы оценки эффективности социальной работы, как «выявление степени удовлетворения потребностей клиентов» и социологические — анкеты, беседы, интервью, вопросники. Охарактеризуйте их (специфика применения и проблемы).

2. Применение экспертной квалиметрии при оценке качества характеризуется ситуацией, которая основана на привлечении плохо формализуемого опыта экспертов или на измерении на основе органов чувств эксперта. Как оценивать характеристики, по которым оценивается качество объекта?

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- При проведении зачета/экзамена студентам предоставляется возможность выбора вопроса.
- Во время проведения зачета студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету.
- Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|--|----------|--------------|-------------|--------|
| 6.1.1 Основная учебная литература | | | | |

| | | | | |
|--|---|--|------|---|
| Шклярова, Е. И. | Управление качеством, стандартизация и сертификация | Москва: Московская государственная академия водного транспорта | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/65687.html |
| Семенкова, С. Н. | Социальная работа. Вчера, сегодня, завтра (на примере Тюменской области) | Саратов: Вузовское образование | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/52024.html |
| Платонова, Н. М., Келасьев, В. Н., Смирнова, А. Н. | Современная социальная работа | Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/83646.html |
| 6.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Ляшко С.В. | Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг | СПб.: СПбГУПТД | 2016 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3384 |
| Рожков Н. Н., Орлова Н. А. | Квалиметрия. Расчетная работа | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017156 |
| Рожков Н. Н., Орлова Н. А. | Квалиметрия | СПб.: СПбГУПТД | 2018 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2018287 |

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.hse.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

СПС КонсультантПлюс

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Аудитория | Оснащение |
|----------------------|---|
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |
| Компьютерный класс | Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |