МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(ФГБОУ ВО КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки 39.03.02*«Социальная работа»*

Направленность *«Социальная работа с молодежью»*

Квалификация (степень) выпускника: *бакалавр*

Кострома

Рабочая программа дисциплины «*Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*» разработана:

1. в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), приказ Минобрнауки РФ № 8 от 12.01.2016

2. в соответствии с учебным планом направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа», год начала подготовки 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

Разработал: _____ Петрова М.С., доцент кафедры социальной работы, к.пед.н.

УТВЕРЖДЕНО:
На заседании кафедры социальной работы
Протокол заседания кафедры №11 от 26 июня 2017 г.
Заведующий кафедрой социальной работы
_____ Басов Н.Ф., д.пед.н., профессор
подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:
На заседании кафедры социальной работы
Протокол заседания кафедры №10 от 25 июня 2018 г.
Заведующий кафедрой социальной работы
_____ Басов Н.Ф., д.пед.н., профессор
подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:
На заседании кафедры социальной работы
Протокол заседания кафедры №10 от 27 мая 2019 г.
Заведующий кафедрой социальной работы
_____ Веричева О.Н. к.п.н.,доцент
подпись

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:
На заседании кафедры социальной работы
Протокол заседания кафедры №9 от 7 мая 2020 г. (с изменениями от 15.01.2021, протокол №6)
Заведующий кафедрой социальной работы
_____ Веричева О.Н. к.п.н., доцент
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:
На заседании кафедры социальной работы:
Протокол заседания кафедры №9 от 5 апреля 2021г.
Заведующий кафедрой социальной работы

Веричева О. Н., к. п. н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:
На заседании кафедры социальной работы:
Протокол заседания кафедры № 7 от 21марта 2022г.
Заведующий кафедрой социальной работы

Веричева О. Н., к. п. н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» – одна из важных дисциплин профессиональной подготовки бакалавров социальной работы.

Основное назначение курса – вооружить студентов знаниями, характеризующими основы системы качества услуг, предоставляемых в социальной сфере.

В современной России стратегически актуальной стала проблематика социальной квалиметрии - науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного развития, определения социальнойэффективности реформ, их коррекции с учетом результатов, выработки новых стратегий, направлений социального развития общества и человека, оптимизации функционирования общественных институтов. При этом проблемы социальной сферы приобрели и в актуальном, и в перспективном плане ключевое значение. Все это объективно определяет необходимость совершенствования профессиональной подготовки бакалавров социальной работы, владеющих технологиями социальной квалиметрии как прикладной оценочной деятельности, системы методов ее осуществления.

Программа учитывает объем дисциплины и все основные виды учебной работы. Раскрыто содержание дисциплины по темам курса, определены проблемы, рассматриваемые как на лекциях, так и на практических занятиях. Изучение учебной дисциплины осуществляется в двух традиционных формах – лекционных и практических занятий. В качестве форм отчетности должны быть организованы зачет (2015-2017 гг).и экзамен(2014 г.)

Целью дисциплины (модуля) является формирование системы профессиональных представлений в области оценки качества и стандартизации социальных услуг.

Задачами дисциплины (модуля) являются:

- феноменологический анализ понятийного поля «социальная квалиметрия»;
- формирование способности использовать профессиональную терминологию;
- освоение знаний о стандартизации в социальной работе;
- освоение знаний о целях и задачах социальной работы, ее институциональной основы;
- освоение знаний о методах оценки качества социальных услуг;
- формирование умений определять перечень услуг, а также видов социального обеспечения, гарантированных отдельному клиенту или группе клиентов со схожими социальными характеристиками;
- формирование представлений о специфике системы качества в учреждениях социальной защиты населения;
- изучение новейшей специализированной литературы по вопросам оценки качества и стандартизации социальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) *Знать*:

- принципы, функции квалиметрии как науки;
- специфику квалиметрии в социальной работе;
- методы квалиметрии;
- основы науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного развития;
- сущность, содержание, природу качества различных социальных объектов.

2) Уметь:

- использовать конкретные методики и технологии социальной квалиметрии;

- разрабатывать критерии оценки эффективности деятельности социальных служб
- применять методы оценки качества социальных услуг;
- использовать стандарты в области социальной работы.

3) *Владеть*:

- культурой профессиональной речи и мышления;
- способностью к использованию методов социальной квалиметрии в процессе профессиональной деятельности.

4) Перечень формируемых компетенций:

- способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации ПК-4
- способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы ПК-13

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»изучается в рамках базовой части.

Освоение дисциплины основывается на полученных студентами знаниях и умениях, а также сформированных компетенциях в рамках следующих учебных дисциплин:

- История – общие представления о закономерностях исторического процесса, о характеристиках социальной, экономической, культурной, идеологической ситуации на разных этапах развития российского общества, умения проводить исторический анализ, рассматривать ситуацию в исторической ретроспективе;
- Русский язык и культура речи – способность грамотно излагать свои рассуждения в устной и письменной формах;
- Социология – знания типологии обществ, основных компонентов общественной системы и их взаимосвязей, представления о социальных проблемах и патологиях;
- Основы социального государства и гражданского общества – знание правовых основ государственности, умение оперировать законодательными актами, представления об иерархии нормативных документов;
- Экономика – знания истоков и причин происхождения проблемы малообеспеченности.
- Теория социальной работы, дающая представление о социальной работе как особом виде профессиональной деятельности и общих закономерностях ее осуществления;
- Методы исследования в социальной работе, раскрывающая основные способы исследований в системе социальной защиты населения.
- Технология социальной работы, определяющая содержание и функции социальной работы на разных уровнях ее осуществления и в учреждениях различного типа.

Основной дисциплиной, предшествующей «Социальной квалиметрии, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является «Теория социальной работы». В ее рамках изучается категориальный аппарат социальной работы, характеристика клиенских групп, структура учреждений социальной защиты населения, виды социальных услуг и пр.

В свою очередь «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предшествует изучению всех дисциплин, конкретизирующих различные аспекты социальной работы: «Современные теории социального благополучия», «Управление в социальной работе» и т.д.

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических

(астрономических) часов и виды учебной работы
2015, 2016, 2017годы набора

Виды учебной работы	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108	108
Аудиторные занятия в часах	54	30	14
Лекции	18	14	6
Практические (лабораторные) занятия	36	16	8
Самостоятельная работа в часах	54	78	90
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)	З – 5 сем.	З – 6 сем	З – 4 сем.

2014 годы набора

Виды учебной работы	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4
Общая трудоемкость в часах	144	144
Аудиторные занятия в часах	20	54
Лекции	8	18
Практические (лабораторные) занятия	12	36
Самостоятельная работа в часах	115	90
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)	Э – 4 сем	Э – 7 сем

4.2. Объем контактной работы
2015, 2016, 2017 годы набора

Виды учебных занятий	Количество часов		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Лекции	18	14	6
Практические занятия	36	16	8
Лабораторные занятий			
Консультации	0,9	0,7	0,3
Зачет/зачеты	0,25	0,25	0,25
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Всего	55,15	30,95	14,55

2014 годы набора

Виды учебных занятий	Количество часов	
	Очно-заочная форма	Заочная форма
Лекции	18	8
Практические занятия	36	12

Лабораторные занятий		
Консультации	0,9	0,4
Зачет/зачеты		
Экзамен/экзамены	2	2
Курсовые работы		
Всего	56,9	22,4

5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий
5.1 Тематический план учебной дисциплины
2015, 2016, 2017годы набора
Очная форма

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.	Формы текущего контроля
			Лекц.	Практ.	Лаб.		
1.	История зарождения квалиметрии как науки	11	2	4		5	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2.	Теории социальной квалиметрии.	11	2	4		5	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.
3.	Структура социальной квалиметрии	13	2	5		6	- публичное выступление
4.	Контроль качества социальных услуг.	12	2	4		6	-коллективное разгадывание кроссвордов -интеллектуальная игра
5.	Обеспечение качества социальных услуг.	12	2	4		6	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6.	Стандартизация в социальной работе.	16	3	5		8	- устная презентация по выбранному стандарту
7.	Методы оценки качества социальных услуг.	16	3	5		8	-слайд-презентация; -выступление на занятии

8.	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	17	2	5		10	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
Зачет							
Всего		108	18	36		54	

Очно-заочная форма

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.	Формы текущего контроля
			Лекц.	Практ.	Лаб.		
1.	История зарождения квалиметрии как науки	11	2	1		10	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2.	Теории социальной квалиметрии.	11	1	2		9	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.
3.	Структура социальной квалиметрии	13	2	2		9	- публичное выступление
4.	Контроль качества социальных услуг.	12	2	2		9	-коллективное разгадывание кроссвордов -интеллектуальная игра
5.	Обеспечение качества социальных услуг.	12	2	2		10	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6.	Стандартизация в социальной работе.	16	2	2		10	- устная презентация по выбранному стандарту
7.	Методы оценки качества социальных услуг.	16	2	2		10	-слайд-презентация; -выступление на занятии
8.	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	17	2	3		11	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
Зачет							

Всего		108	14	16		78	

Заочная форма

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.	Формы текущего контроля
			Лекц.	Практ.	Лаб.		
1.	История зарождения квалиметрии как науки	14	1	1		12	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2.	Теории социальной квалиметрии.	11		1		10	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.
3.	Структура социальной квалиметрии	13		1		12	- публичное выступление
4.	Контроль качества социальных услуг.	12	1	1		10	-коллективное разгадывание кроссвордов -интеллектуальная игра
5.	Обеспечение качества социальных услуг.	13		1		12	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6.	Стандартизация в социальной работе.	14	1	1		12	- устная презентация по выбранному стандарту
7.	Методы оценки качества социальных услуг.	15	2	1		12	-слайд-презентация; -выступление на занятии
8.	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	12	1	1		10	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
Зачет							
Всего		108	6	8		90	

2014 год набора
Заочная форма

№	Название раздела, темы	Всего	Аудиторные занятия	Сам.р	

		з.е/час	Лекц.	Практ.	Лаб.	аб.	Формы текущего контроля
1.	История зарождения квалиметрии как науки	17	1	1		15	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2.	Теории социальной квалиметрии.	17		2		15	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.
3.	Структура социальной квалиметрии	16		2		14	- публичное выступление
4.	Контроль качества социальных услуг.	17	2	1		14	-коллективное разгадывание кроссвордов -интеллектуальная игра
5.	Обеспечение качества социальных услуг.	17	1	2		14	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6.	Стандартизация в социальной работе.	17	2	1		15	- устная презентация по выбранному стандарту
7.	Методы оценки качества социальных услуг.	17	2	1		14	-слайд-презентация; -выступление на занятии
8.	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	15		1		14	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
Экзамен							
Всего		144	8	12		115	

Очно-заочная форма

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.	Формы текущего контроля
			Лекц.	Практ.	Лаб.		
1.	История зарождения квалиметрии как науки		2	4		12	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание

							сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2.	Теории социальной квалиметрии.		2	4		10	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.
3.	Структура социальной квалиметрии		2	5		10	- публичное выступление
4.	Контроль качества социальных услуг.		2	4		12	-коллективное разгадывание кроссвордов -интеллектуальная игра
5.	Обеспечение качества социальных услуг.		2	4		10	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6.	Стандартизация в социальной работе.		3	5		12	- устная презентация по выбранному стандарту
7.	Методы оценки качества социальных услуг.		3	5		12	-слайд-презентация; -выступление на занятии
8.	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	19	2	5		12	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
Экзамен							
Всего		144	18	36		90	

5. Содержание дисциплины

Тема 1. История зарождения квалиметрии как науки

История зарождения науки о качестве. Предпосылки возникновения квалиметрии. Этапы развития науки о качестве. Противоречия социальной квалиметрии. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Тема 2. Теории социальной квалиметрии.

Потенциал квалиметрических исследований. Общая, специальные и предметные квалиметрии. Признаки квалиметрии как науки.Объект и предмет квалиметрии. Система понятий и определений квалиметрии.Социальная квалиметрическая таксономия. Социальная индексная квалиметрия. Социальная экспертная квалиметрия. Социальная эстетическая квалиметрия. Социальная вероятностно-статистическая квалиметрия. Социальная цикловая квалиметрия.

Тема 3. Структура социальной квалиметрии.

Качество жизни. Качество общественного интеллекта. Системно-социальное качество образования. Качество жизненных сил. Качество культуры. Качество человека. Качество общества. Качество духовности. Анализ социальных процессов.

Тема 4. Контроль качества социальных услуг.

Полнота, своевременность, результативность социальных услуг. Факторы, подлежащие контролю. Наличие и состояние документов. Условия размещения учреждения. Укомплектованность учреждения специалистами. Специальное и табельное техническое оснащение. Состояние информации об учреждении.

Тема 5. Обеспечение качества социальных услуг.

Стадии обеспечения качества социальных услуг. Управление качеством социальных услуг. Постоянное повышение качества социальных услуг. Планирование качества социальных услуг. Концепция улучшения качества социальных услуг. Качество как объект управления. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества. Обобщенные показатели качества.

Тема 6. Стандартизация в социальной работе.

Государственные стандарты в социальной сфере. Функции стандарта. Блоки стандартов в социальной сфере. Принципы стандартизации. Законодательная и нормативно-правовая основа стандартизации. Концепция стандартизации в России.

Тема 7. Методы оценки качества социальных услуг.

Эффективность социальной работы. Внутренние и внешние факторы эффективности. Методика оценки качества и эффективности

Тема 8. Система качества в учреждении социальной защиты населения.

Задачи системы качества в учреждении социальной защиты населения. Принципы функционирования системы качества. Внедрение системы качества. Организационная структура системы качества. Руководство по качеству. Внутренняя и внешняя система качества. Независимая оценка качества.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)
2015, 2016, 2017годы набора

№	Название раздела, темы	Задание	Методические рекомендации	Время выполнения			Форма контроля
				Оч	Оч-заоч	Заоч	
1.	История зарождения квалиметрии как науки	Подготовить информационное сообщение об истории зарождения квалиметрии	информационное сообщение предполагает подготовку небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.Сообщение должно дополнять изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Сообщение должно включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию) для трансляции. Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 минут.Студентам необходимо собрать и изучить литературу по теме «История зарождения квалиметрии как науки»; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (3-5 страниц).	5	10	12	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2	Теории социальной квалиметрии.	Составить схемы, иллюстрации, графики по основным понятиям квалиметрии.	составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм предполагает выделение главных элементов, установление между ними соотношения, отслеживание хода развития, изменения какого-либо социального процесса, явления, соотношения количественных показателей и т.д. Рисунки носят схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их соотношение. Рисунком может быть отображение	5	9	10	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по

			действия, что способствует наглядности и, соответственно, лучшему запоминанию алгоритма. Студенту необходимо изучить информацию по теме; создать тематическую схему, иллюстрацию, график, диаграмму; представить на контроль в установленный срок. Необходимо в обязательном порядке составить схемы, иллюстрации, графики к следующим терминам: «качество», «качество услуг», «свойство», «свойство услуг», «показатель качества», «структура», «структура качества», «количество», «интенсивное количество», «динамичность качества», «потребность», «потребность клиентов» и др.				основным понятиям квалиметрии.
3	Структура социальной квалиметрии	Подготовить спитч	студенты готовят спитч по одной из тем на выбор. Спитч представляет собой краткое эмоциональное выступление по следующей логике: тезис, синквейн , доказательство. Формула синквейна:первая строка – существительное, обозначающее тему синквейна, вторая строка – 2 прилагательных, раскрывающих какие-то интересные, характерные признаки явления, предмета, заявленного в теме, третья строка – 3 глагола, раскрывающие действия, воздействия, свойственные данному явлению, предмету, четвертая строка – фраза, раскрывающая суть явления, предмета, усиливающая предыдущие две строки, пятая строка – существительное, выступающее как итог, подводящее черту.Время выступления: 3 минуты	6	9	12	- публичное выступление
4	Контроль качества социальных услуг.	Составить кроссворд по теме и ответы к нему	составление кроссвордов по теме и ответов к ним - это разновидность отображения информации в графическом виде. Работа по составлению кроссворда требует владения материалом, умения концентрировать свои мысли и гибкость ума.	6	9	10	-коллективное разгадывание кроссвордов

			Первоначально студент обращается к учебной литературе по данной проблематике и выписывает термины, характеризующие структуру социальной квалиметрии. Из выписанных терминов, ему рекомендуется выбрать 30 основных и составить кроссворд. К выполненному кроссворду прилагаются правильные ответы. Кроме структуры квалиметрии студентам необходимо отразить в кроссворде взаимосвязь квалиметрии с другими науками: метрологией, психологией, прикладной математикой и др.				- интеллектуальная игра
5	Обеспечение качества социальных услуг.	Составить глоссарий «Качество социальных услуг»	составление глоссария выражается в подборе и систематизации терминов, слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Глоссарий оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.Студентам необходимо прочитать материал источника, выбрать главные термины, слова; подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий; критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений); оформить работу и представить в установленный срок.	6	10	12	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6	Стандартизация в социальной работе.	Анализ стандартов социального обслуживания	студенты анализируют стандарты социального обслуживания населения и распределяют их по блокам: 1-й блок - фундаментальные стандарты, определяющие идеологию социального обслуживания и имеющих теоретико-методологическое значение; 2-й блок - группа стандартов, в которых дана классификация основных типов и видов социальных служб и основных видов социальных услуг; 3-й блок -	8	10	12	- устная презентация по выбранному стандарту

			группа стандартов, которые устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания.				
7	Методы оценки качества социальных услуг.	Применение методов при оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания населения	студенты приступают к оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения (любое на выбор), используя не менее 3 методов: «Задачи-Результаты», «Задачи-Результаты-Затраты», параметрический метод, SWOT-анализ, карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности, изучение и освоение передового опыта и др.и готовять слайд-презентацию по итогам работы.	8	10	12	-слайд-презентация; -выступление на занятии
8	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	Анализ системы качества в учреждении социального обслуживания населения	студенты анализируют систему качества в учреждении социального обслуживания населения (любое на выбор), где разрабатывается или внедрена система качества. Изучают и описывают нормативно-правовую базу системы качества, руководство по качеству и др. Готовят рекомендации по повышению эффективности деятельности учреждения	10	11	10	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
	Зачет						

2014 год набора

№	Название раздела, темы	Задание	Методические рекомендации	Время выполнения			Форма контроля
				Оч	Оч-заоч	Заоч	
1.	История зарождения	Подготовить информационное	информационное сообщение предполагает подготовку небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или		12	15	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание

	квалиметрии как науки	сообщение об истории зарождения квалиметрии	обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.Сообщение должно дополнять изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Сообщение должно включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию) для трансляции. Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 минут.Студентам необходимо собрать и изучить литературу по теме «История зарождения квалиметрии как науки»; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (3-5 страниц).				сообщение на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2	Теории социальной квалиметрии.	Составить схемы, иллюстрации, графики по основным понятиям квалиметрии.	составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм предполагает выделение главных элементов, установление между ними соотношения, отслеживание хода развития, изменения какого-либо социального процесса, явления, соотношения количественных показателей и т.д. Рисунки носят схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их соотношение. Рисунком может быть отображение действия, что способствует наглядности и, соответственно, лучшему запоминанию алгоритма. Студенту необходимо изучить информацию по теме; создать тематическую схему, иллюстрацию, график, диаграмму; представить на контроль в установленный срок. Необходимо в обязательном порядке составить схемы, иллюстрации, графики к следующим терминам: «качество», «качество услуг», «свойство», «свойство услуг», «показатель качества», «структура», «структура качества», «количество», «интенсивное количество»,		10	15	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков по основным понятиям квалиметрии.

			«динамичность качества», «потребность», «потребность клиентов» и др.				
3	Структура социальной квалиметрии	Подготовить спитч	студенты готовят спитч по одной из тем на выбор. Спитч представляет собой краткое эмоциональное выступление по следующей логике: тезис, синквейн , доказательство. Формула синквейна:первая строка – существительное, обозначающее тему синквейна, вторая строка – 2 прилагательных, раскрывающих какие-то интересные, характерные признаки явления, предмета, заявленного в теме, третья строка – 3 глагола, раскрывающие действия, воздействия, свойственные данному явлению, предмету, четвертая строка – фраза, раскрывающая суть явления, предмета, усиливающая предыдущие две строки, пятая строка – существительное, выступающее как итог, подводящее черту.Время выступления: 3 минуты		10	14	- публичное выступление
4	Контроль качества социальных услуг.	Составить кроссворд по теме и ответы к нему	составление кроссвордов по теме и ответов к ним - это разновидность отображения информации в графическом виде. Работа по составлению кроссворда требует владения материалом, умения концентрировать свои мысли и гибкость ума. Первоначально студент обращается к учебной литературе по данной проблематике и выписывает термины, характеризующие структуру социальной квалиметрии. Из выписанных терминов, ему рекомендуется выбрать 30 основных и составить кроссворд. К выполненному кроссворду прилагаются правильные ответы. Кроме структуры квалиметрии студентам необходимо отразить в кроссворде взаимосвязь квалиметрии с другими науками: метрологией, психологией, прикладной математикой и др.		12	14	-коллективное разгадывание кроссвордов - интеллектуальная игра

5	Обеспечение качества социальных услуг.	Составить глоссарий «Качество социальных услуг»	составление глоссария выражается в подборе и систематизации терминов, слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Глоссарий оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.Студентам необходимо прочитать материал источника, выбрать главные термины, слова; подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий; критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений); оформить работу и представить в установленный срок.		10	14	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
6	Стандартизация в социальной работе.	Анализ стандартов социального обслуживания	студенты анализируют стандарты социального обслуживания населения и распределяют их по блокам: 1-й блок - фундаментальные стандарты, определяющие идеологию социального обслуживания и имеющих теоретико-методологическое значение; 2-й блок - группа стандартов, в которых дана классификация основных типов и видов социальных служб и основных видов социальных услуг; 3-й блок - группа стандартов, которые устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания.		12	15	- устная презентация по выбранному стандарту
7	Методы оценки качества социальных услуг.	Применение методов при оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания населения	студенты приступают к оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения (любое на выбор), используя не менее 3 методов: «Задачи-Результаты», «Задачи-Результаты-Затраты», параметрический метод, SWOT-анализ, карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности, изучение и		12	14	-слайд-презентация; -выступление на занятии

			освоение передового опыта и др.и готовять слайд-презентацию по итогам работы.				
8	Система качества в учреждении социальной защиты населения.	Анализ системы качества в учреждении социального обслуживания населения	студенты анализируют систему качества в учреждении социального обслуживания населения (любое на выбор), где разрабатывается или внедрена система качества. Изучают и описывают нормативно-правовую базу системы качества, руководство по качеству и др. Готовят рекомендации по повышению эффективности деятельности учреждения		12	14	- проверка и обсуждение -презентация систем качества
	Зачет						

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. История зарождения квалиметрии как науки

1) История зарождения науки о качестве
2) Предпосылки возникновения квалиметрии.
3) Этапы развития науки о качестве.
4) Противоречия социальной квалиметрии.
5) Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Тема 2. Теории социальной квалиметрии.

1) Общая, специальные и предметные квалиметрии.
2) Признаки квалиметрии как науки.
3) Объект и предмет квалиметрии.
4) Система понятий и определений квалиметрии.
5) Социальная квалиметрическая таксономия. Социальная индексная квалиметрия. Социальная экспертная квалиметрия. Социальная эстетическая квалиметрия. Социальная вероятностно-статистическая квалиметрия. Социальная цикловая квалиметрия.

Тема 3. Структура социальной квалиметрии.

1) Качество жизни.
2) Качество общественного интеллекта.
3) Системно-социальное качество образования.
4) Качество жизненных сил.
5) Качество культуры.
6) Качество человека.
7) Качество общества.
8) Качество духовности.

Тема 4. Контроль качества социальных услуг.

1) Полнота, своевременность, результативность социальных услуг.
2) Факторы, подлежащие контролю.
3) Независимая оценка качества.
4) Методы контроля качества социальных услуг.
5) Характеристика опыта контроля социальных услуг в РФ.

Тема 5. Обеспечение качества социальных услуг.

1) Стадии обеспечения качества социальных услуг.
2) Управление качеством социальных услуг.
3) Планирование качества социальных услуг.
4) Концепция улучшения качества социальных услуг.
5) Единичные, комплексные, интегральные и обобщенные показатели качества.

Тема 6. Стандартизация в социальной работе.

1) Государственные стандарты в социальной сфере.
2) Функции стандарта.
3) Блоки стандартов в социальной сфере.
4) Законодательная и нормативно-правовая основа стандартизации.
5) Концепция стандартизации в России.

Тема 7. Методы оценки качества социальных услуг.

1) Эффективность социальной работы.
2) Внутренние и внешние факторы эффективности.
3) Методика оценки качества и эффективности

Тема 8. Система качества в учреждении социальной защиты населения.

1) Задачи системы качества в учреждении социальной защиты населения.
2) Принципы функционирования системы качества.
3) Разработка и внедрение системы качества.
4) Примеры системы качества в учреждениях социальной защиты населения.

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

Отсутствуют лабораторные занятия

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Отсутствуют курсовые работы

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

Основная литература

1.Стволыгин, К.В. Организация научного исследования в социальной сфере / К.В. Стволыгин. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 37 с. - ISBN 978-5-4458-2508-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139778

2 .Социологические и психологические методы исследований в социальной работе : учеб. пособие / С.С. Новикова, А.В. Соловьев. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 495 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=635191

3. Социальная работа с различными группами населения: [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Н. Ф. Басов [и др.] ; под ред. Н. Ф. Басова. - М. : КНОРУС, 2012. - 526, [2] с. - (Для бакалавров). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-406-01367-0 : 385.00. Рекомендовано УМО

4. Социальная работа с инвалидами : [учеб. пособие для студ. вузов] / под ред. Н. Ф. Басова. - М. : КНОРУС, 2012. - 399 с. - (Для бакалавров). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-406-00989-5 : 350.00. Рекомендовано УМО,

5. Холостова, Е.И. Социальная работа с инвалидами : учебное пособие / Е.И. Холостова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 237 с. - ISBN 978-5-394-01654-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112234

Дополнительная литература

1.Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 184 с. - ISBN 978-5-394-02023-0 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977

2. Квалиметрия образования и науки : Периодический науч.-метод. журн. Вып. 4 / Костром. гос. ун-т; Гл. ред. А. И. Субетто. - Кострома : КГУ, 2001. - 96 с. - ISBN 5-7591-0495-0

3. Право социального обеспечения : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений : допущено УМО] / Е. Н. Доброхотова [и др.] ; под ред. М. В. Филипповой. - М. : Юристъ, 2006. - 446 с. - ISBN 5-79750842-7

4.Мишин, В.М. Управление качеством : учебник / В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 465 с. - ISBN 978-5-238-00857-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117375

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- ЭБС «Университетская библиотека online»; путь доступа: www.biblioclub.ru;
- официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ; путь доступа: www.rosmintrud.ru.

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

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видео-техника. компьютерный класс для электронного тестирования.

Аннотация дисциплины

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» – одна из важных дисциплин профессиональной подготовки бакалавров социальной работы.

Целью дисциплины (модуля) является формирование системы профессиональных представлений в области оценки качества и стандартизации социальных услуг.

Дисциплина направлена на освоение студентами следующих компетенций:

- способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизацииПК-4
- способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работыПК-13

Дисциплина «изучается в рамках дисциплин базовой части. Изучение учебной дисциплины осуществляется в двух традиционных формах – лекционных и практических занятий.

В свою очередь «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предшествует изучению всех дисциплин, конкретизирующих различные аспекты социальной работы: «Современные теории социального благополучия», «Управление в социальной работе» и т.д.

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки					
		Семестр	Всего	Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
39.03.02 Социальная работа Социальная работа с молодежью	*Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*	очная форма обучения					
		6	6	2	4	-	-
		очно-заочная форма обучения					
		2	6	2	4	-	-

Код компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки			
		Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
ПК-4 способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	Знакомство с механизмами оценки и контроля за качеством социальных услуг. Групповая работа над созданием дорожных карт/концепций/стратегий развития социальных учреждений.	1	2	-	-
ПК-13 способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы	Знакомство со способами и механизмами проведения исследований в сфере социальной защиты населения. Практикум с порталами Росстат, Стандарты и качество, ВЦИОМ и др. Практикум с платформами Mentimeter, Miro, Google-формы	1	2	-	-