

# СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование и развитие компетенций у обучающихся, позволяющих осуществлять измерение и оценку качества социальных объектов и процессов.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Методы исследования в социальной работе», «Социальная педагогика», «Социальная экология», «Социальные инновации», «Технология социальной работы с инвалидами», «Технология социальной работы с молодежью», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков», «Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Управление в социальной работе», «Гендерология и феминология», прохождения практики «Научно-исследовательская работа».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений (ОПК-9);
- 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).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### ***знать***

- основы научной теории по оценке качества и стандартизации социальных услуг (ПК-4);
- общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов (ПК-4);

### ***уметь***

- проводить квалиметрический анализ изменения качества жизни различных категорий граждан (ПК-4);
- представлять отчет анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы (ОПК-9);

### ***владеть***

- системой методов и приемов определения качества социальных услуг, которые предоставляются различным категориям клиентов социальной работы (ПК-4);
- приемами обсуждения и моделирования социальных услуг (ОПК-9).

## 4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 2,  
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 54 ч., СРС – 18 ч.),  
распределение по семестрам – 6,  
форма и место отчётности – зачёт (6 семестр).

## **5. Краткое содержание дисциплины**

Социальная квалиметрия.

Введение в социальную квалиметрию. Объект, предмет, структура, принципы. Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека. Квалиметрия в социальной работе.

Оценка качества социальных услуг и их стандартизация.

Методология социальной квалиметрии. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов, её своевременность и результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная, нематериальная). Контроль качества социальных услуг. Стандартизация социальных услуг. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания. Система качества учреждения. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества учреждения. Документальное оформление системы качества. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.

## **6. Разработчик**

Черникова Нина Александровна, канд.пед.наук, доцент кафедры социальной работы ФГБОУ ВО «ВГСПУ».