

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет психолого-педагогического и социального образования  
Кафедра социальной работы

«УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю. А. Жадаев  
«» 2016 г.

# **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**

**Программа учебной дисциплины**  
Направление 39.03.02 «Социальная работа»  
Профиль «Социальная работа в системе социальных служб»

*очная форма обучения*

Волгоград  
2016

Обсуждена на заседании кафедры социальной работы  
«01» 07 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой А.И.Иванов (подпись) В.И.Смирнов (зав.кафедрой) «01» 07 2016 г. (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета психолого-педагогического и социального образования «01» июня 2016 г., протокол № 10

Председатель учёного совета Андрющенко Г.Ю. (подпись) «01» июня 2016 г. (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» августа 2016 г., протокол № 1

#### Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

#### Разработчики:

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

Программа дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 8) и базовому учебному плану по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (профиль «Социальная работа в системе социальных служб»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» 28 марта 2016 г., протокол № 10).

## **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.

Профильной для данной дисциплины является социально-технологическая профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		6
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	18	18
<b>Самостоятельная работа</b>	18	18
<b>Контроль</b>	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	72
	зачётные единицы	2

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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.
2	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.

##### 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Лекц.	Практ.	Лаб.	СРС	Всего
---	----------------------	-------	--------	------	-----	-------

п/п	дисциплины		зан.	зан.		
1	Социальная квалиметрия	8	6	6	8	28
2	Оценка качества социальных услуг и их стандартизация	10	12	12	10	44

## **6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **6.1. Основная литература**

1. Кривошей В.А. Государственное регулирование социально-экономической дифференциации качества жизни населения в регионах. Концепция, механизм, методика [Электронный ресурс]: монография/ Кривошей В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8360>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Кучмаева О.В. Социальная статистика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кучмаева О.В., Золотарева О.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2012.— 496 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10833>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Л.В. Топчий [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 182 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60510.html>.— ЭБС «IPRbooks».

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Ильенкова С.Д. Социальный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильенкова С.Д., Кузнецов В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11096>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Луков Вал.А. Социальная экспертиза [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Вал.А. Луков, Д.А. Тихомиров— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 170 с..

3. Холостова Е.И. Социальная работа и социальная сплоченность общества [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Холостова Е.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24761>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Энциклопедия социальных практик [Электронный ресурс]/ С.А. Анисимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 660 с.

## **7. Ресурсы Интернета**

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Электронный каталог ГБОУ ВПО «ВГСПУ» – URL: <http://library.vspu.ru/>.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – URL: <http://elibrary.ru>.
3. Журнал Социологические исследования: <http://www.ecsocman.edu.ru/socis>.

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

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

1. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц).
2. Авторские презентации слайды.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные учебной мебелью, аудиторной доской, стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Компьютерный класс для самостоятельной работы обучаемых, оборудованный необходимым количеством персональных компьютеров, подключённых к единой локальной сети с возможностью централизованного хранения данных и выхода в Интернет, оснащённых программными обеспечением для просмотра и подготовки текста, мультимедийных презентаций, электронных таблиц, видеоматериалов, электронных ресурсов на оптических дисках.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций, проведение практических занятий и лабораторных работ. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Лабораторная работа представляет собой особый вид индивидуальных практических занятий обучающихся, в ходе которых используются теоретические знания на практике, применяются специальные технические средства, различные инструменты и оборудование. Такие работы призваны углубить профессиональные знания обучающихся, сформировать умения и навыки практической работы в соответствующей отрасли наук. В процессе лабораторной работы обучающийся изучает практическую реализацию тех или иных процессов, сопоставляет полученные результаты с положениями теории, осуществляет

интерпретацию результатов работы, оценивает возможность применения полученных знаний на практике.

При подготовке к лабораторным работам следует внимательно ознакомиться с теоретическим материалом по изучаемым темам. Необходимым условием допуска к лабораторным работам, предполагающим использованием специального оборудования и материалов, является освоение правил безопасного поведения при проведении соответствующих работ. В ходе самой работы необходимо строго придерживаться плана работы, предложенного преподавателем, фиксировать промежуточные результаты работы для отчета по лабораторной работе.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.