

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

« 31 » 2019 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»

заочная форма обучения

Волгоград
2019

Обсуждена на заседании кафедры социальной работы

« 14 » мая 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой А. Дудин - Возничков А.В. « 14 » мая 2019 г.
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета психолого-педагогического и социального образования « 20 » мая 2019 г., протокол № 9

Председатель учёного совета И. В. Дудин « 20 » мая 2019 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

« 31 » мая 2019 г., протокол № 10

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) и базовому учебному плану по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (профиль «Социальная работа в системе социальных служб»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31.05.2019 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.

Для освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Практикум профессиональной подготовки 1», «Практикум профессиональной подготовки 2», «Социальная работа в некоммерческих организациях», «Социальный патронаж», прохождения практики «Учебная практика (научно-исследовательская работа)».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

– основы научной теории по оценке качества и стандартизации социальных услуг;
– общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов;

уметь

– проводить квалиметрический анализ изменения качества жизни различных категорий граждан;
– представлять отчет анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы;

владеть

– системой методов и приемов определения качества социальных услуг, которые предоставляются различным категориям клиентов социальной работы;
– приемами обсуждения и моделирования социальных услуг.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |
|-----------------------------------|-------------|----------|
| | | 5л |
| Аудиторные занятия (всего) | 18 | 18 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 6 | 6 |
| Практические занятия (ПЗ) | 12 | 12 |

| | | |
|-------------------------------|------------------|----|
| Лабораторные работы (ЛР) | – | – |
| Самостоятельная работа | 50 | 50 |
| Контроль | 4 | 4 |
| 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

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Практ. зан. | Лаб. зан. | СРС | Всего |
|-------|--|-------|-------------|-----------|-----|-------|
| 1 | Социальная квалиметрия | 3 | 4 | – | 22 | 29 |
| 2 | Оценка качества социальных услуг и их стандартизация | 3 | 8 | – | 28 | 39 |

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. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс]/ И.В. Малофеев— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10977.html>.— ЭБС «IPRbooks».

4. 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».

5. 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. Образовательный портал Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://edu.vspu.ru>.

2. Портал учебной документации Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://matrix19.vspu.ru>.

3. Список социальных сайтов. URL. <https://psysocwork.ru/>.

4. Тематические учебно-методические материалы. URL. <http://soc-work.ru/>.

5. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.

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. Дистанционное консультирование СРС на образовательном портале ВГСПУ <http://edu.vspu.ru>.

3. Технологии разработки и публикации сетевых документов.

4. Технологии электронной почты (асинхронное взаимодействие в сети Интернет).

9. Материально-техническая база

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

1. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.
2. Комплект переносного презентационного оборудования.
3. Учебная аудитория для проведения практических занятий.
4. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения лекционных занятий.
5. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения практических занятий.

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 и проведение практических занятий. 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.

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.