

# 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 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. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 2,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 18 ч., СРС – 50 ч.),

распределение по семестрам – 5 курс, лето,

форма и место отчётности – зачёт (5 курс, лето).

## 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».