

**Приложение 1 к РПД Б1.В.01.08 Социальная квалиметрия,
оценка качества и стандартизация социальных услуг
39.03.02 Социальная работа
направленность (профиль) Социальное обслуживание населения
Очная форма обучения
набор 2023года**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общие сведения

1.	Кафедра	Философии и социальных наук
2.	Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Социальное обслуживание населения
4.	Дисциплина (модуль)	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
5.	Форма обучения	Очная
6.	Год набора	2023

1. Методические рекомендации

1.1. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

Квалиметрия (от лат. Quales — какой по качеству и μέτρον — мерю) — научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов. Квалиметрия — наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов. Объектами квалиметрии могут быть любые объекты, к которым применимо понятие «качество»: изделия, услуги, процессы, системы, интеллектуальные продукты. Предметом квалиметрии являются как количественные, так и не количественные методы оценивания качества продукции.

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» ориентирована на раскрытие сущности социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг, анализ существующих методик оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам

Изучение студентами дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предусматривает проведение лекционных и практических занятий под руководством преподавателя согласно расписанию занятий, а также самостоятельное освоение дополнительного материала (дополнительной литературы) при подготовке к практическим занятиям и экзамену.

Дидактическое назначение лекции заключается в том, чтобы ввести студентов в предмет, ознакомить с ее основными категориями, закономерностями изучаемой дисциплины и ее методическими основами, пробудить в них интерес к проблематике и стремление к самостоятельному мышлению. Тем самым определяются содержание и характер всей дальнейшей работы студента.

С самого начала лекции студенту необходимо настроить себя на активное ее прослушивание. Не жалейте места в тетради (всегда оставляйте поля), это позволит вам делать комментарии, пометки. Помните, что любая тема и ее основные идеи должны быть найдены вами в кратчайшее время. Хороший конспект лекций значительно облегчает подготовку к практическим занятиям, а в дальнейшем к экзамену.

Упростить работу с лекционной тетрадью поможет использование текстовыделителей и памяток-стикеров.

Студентам рекомендуется завести свой словарь терминов (алфавитный или тематический), куда стоит записывать все незнакомые термины и/или термины, вызвавшие затруднение, а также основных представителей различных философских школ.

1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

При проведении семинарских занятий студенту важно добиться не простого заучивания материала, а его осмысление и понимание. Это возможно только при активном участии самих студентов в процессе обучения. Существенную помощь студентам здесь окажут приведённые в конце каждой темы контрольные вопросы, а также задания для их самостоятельной работы. Студентам рекомендуется завести свой словарь терминов (алфавитный или тематический).

Главной формой приобретения знаний была и остается самостоятельная работа по изучению курса с учетом рекомендаций преподавателя.

Поэтому при подготовке к практическим занятиям следует не только опираться на рекомендованную литературу и литературу, которую вы сами сочтете полезной, но и использовать информацию из периодической печати, передач радио и телевидения и т.д.

Ответ на семинаре не предполагает простого чтения готового материала, студент должен отвечать свободно, прибегая к помощи **заранее подготовленного** материала. Студентам, имеющим проблемы с дикцией и/или подачей материала, имеет смысл проговорить своё выступление заранее.

1.3 Методические рекомендации к самостоятельной работе студента.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую студент совершает индивидуально или в группе без непосредственной помощи преподавателя (но так или иначе под контролем преподавателя), руководствуясь сформированными ранее знаниями и представлениями. Компетентностная модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной активности студента для реализации цели образовательной программы.

Задача преподавателя заключается в организации самостоятельной работы, позволяющей сформировать у студента необходимые знания, умения и навыки;

Задача студента заключается в том, чтобы в процессе самостоятельной работы под руководством преподавателя овладеть заявленной компетенцией, а также приобрести и/или развить способность к самостоятельному приобретению знаний, умений, навыков, а также к способности к самоорганизации и саморефлексии учебно-познавательной деятельности.

Возможные виды самостоятельной работы студентов:

1. Работа со словарями и справочником. Чтение основной и дополнительной литературы.
2. Самостоятельное изучение материала по первоисточникам.
3. Работа с библиотечными каталогами, самостоятельный подбор необходимой литературы.
4. Самостоятельный поиск необходимой информации в сети Интернет.
5. Конспектирование первоисточников.
6. Реферирование первоисточников.
7. Составление аннотаций.
8. Составление рецензий
9. Составление обзора публикаций по теме.

10. Составление и разработка словаря (гlossария).
11. Составление или заполнение таблиц.
12. Прослушивание аудиозаписей, просмотр видеоматериала по тематике дисциплины.
13. Подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации.
14. Подготовка устного сообщения для выступления на занятии.
15. Написание реферата. Подготовка к защите (представлению) реферата на занятии.
16. Подготовка доклада и написание тезисов доклада.
17. Подготовка к участию в деловой игре.
18. Подготовка к групповому обсуждению кейс-задания.
19. Выполнения заданий для самоконтроля.

Одним из важных шагов к решению задач реализации самостоятельной работы в области философии является формирование у студентов умения студентов работать с первичными текстами и создавать тексты вторичные. Вторичные тексты служат для хранения, накопления, переработки, аналитики и первичных знаний. Именно это назначение и определяет их существенную роль в обучении философии: создавая вторичные тексты, студент приобретает навыки самостоятельной обработки, кодировки и извлечения научной и любой другой информации. К вторичным текстам относятся эссе, рефераты, гlossарии, конспекты, опорные конспекты, рецензии, учебные записи, аннотации.

1.4. Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:
 - первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
 - на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
 - все оставшиеся слайды имеют информативный характер.
9. Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.
10. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.5 Методические рекомендации к проведению деловых игр. деловых игр.

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления, ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги? Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания? В чем суть стандартов на социально-медицинские услуги? На что направлены эти государственные стандарты, какова их цель и задачи? На какие категории населения распространяются государственные стандарты на социально-медицинские услуги? Каково содержание понятия «медицинские услуги» и «социально-медицинские услуги», их соотношение?

1.6. Методические рекомендации к написанию эссе.

Слово "эссе" пришло в русский язык из французского и этимологически восходит к латинскому слову *exagium* (взвешивание). Французское *essai* можно буквально перевести словами опыт, проба, попытка, набросок, очерк.

Эссе - это сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные размышления конкретному вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. Мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. Мысль должна быть подкреплена аргументами.
3. Эссе должно иметь введение и заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк.
3. Необходимой является ясная, логическая связь абзацев.
4. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность и экспрессивность, художественность.

1.7. Проведение групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.
2. выбор идейной позиции.
3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.
4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.
5. ответы на вопросы оппонентов.
6. вопросы оппонентам.
7. анализ, подведение итогов.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета.

Главной целью процедуры зачета является выяснение качества и количества знаний, умений и навыков студента.

Успешная сдача зачета более вероятна при систематической работе студента в течение учебного семестра, поэтому не стоит откладывать подготовку к зачету на несколько последних дней перед зачетной неделей. Знания, умения и навыки студентов оцениваются в ходе текущего и/или итогового контроля (аттестации) по учебной дисциплине.

Форма текущего контроля должна быть доведена до студентов на первом занятии по дисциплине преподавателем, проводящим занятия. Текущий контроль может включать в себя качественную и/или количественную системы оценок работы студента во время обучения. Студент имеет право получить информацию о своих оценках текущего контроля у преподавателя во время аудиторных занятий или консультаций. По результатам текущего контроля по дисциплинам, установленным учебным планом, как правило, студенту выставляется отметка "зачтено" или "не зачтено".

По согласованию с преподавателем отдельные студенты могут сдавать зачет на основе углублённого собеседования по конкретным темам, которые были пропущены студентом (если таковых было немного).

Преподаватель вправе провести одно заключительное занятие по дисциплине в виде итогового собеседования.

1. Планы практических занятий

Тема 1 : Введение в квалиметрию (4 час.)

План практического занятия

1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук.
2. Основные понятия квалиметрии (качество, результативность, эффективность).
3. Историографический аспект квалиметрии.
4. Принципы, функции, значимость квалиметрии.
5. Раскрыть суть новой отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества объектов, процессов и любых видов деятельности специалиста социальной работы.
6. Квалиметрические методы анализа социального развития общества и человека.
7. Перспективы применения социальной квалитологии.

Основная литература:

[1. 13-22], [2. 8-13], [3. 7-22]

Вопросы для самопроверки

1. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
4. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
5. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Составьте таблицу измерения и оценки социальных систем.

2. Определите место и роль предметной квалиметрии в системе знаний общей квалиметрии.
3. Выпишите нормативно-правовую базу социальной работы и социального обслуживания в Российской Федерации.

Тема 2: Основы стандартизации социальных услуг.(4 час)

План практического занятия

1. Стандартизация как специфический вид деятельности: понятие и общая характеристика.
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
3. Принципы осуществления стандартизации.
4. Методы стандартизации. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
5. Нормативно-правовая основа стандартизации. Международная и государственная система стандартизации.
6. Квалиметрия социальной защиты и поддержки населения.

Основная литература:

[1. 22- 41], [2. 13- 27], [3. 22-31]

Вопросы для самопроверки

1. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
2. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
3. В чем суть стандартов на социально-медицинские услуги?
4. На что направлены эти государственные стандарты, какова их цель и задачи?
5. На какие категории населения распространяются государственные стандарты на социально-медицинские услуги?
6. Каково содержание понятия «медицинские услуги» и «социально-медицинские услуги», их соотношение? Что в них общее и специфическое?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Критерии классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания
2. Состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации
3. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения
4. Особенности и специфика стандартов на социальные услуги

Задания для самостоятельной работы студентов

Подумайте, пожалуйста, над следующими вопросами с целью их последующего обсуждения на практическом занятии:

1. Что Вы понимаете под государственными стандартами на социально-бытовые услуги? Какова направленность этих стандартов?
2. Какова роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения? В научной и ведомственной литературе имеется несколько суждений по этому вопросу(см. ниже). Какое утверждение, на Ваш взгляд, является наиболее полным и правильным?

а) Государственные стандарты на социально--бытовые услуги - это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг в таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом обслуживании, обеспечение нуждающихся продовольственными товарами, бесплатным питанием, одеждой, обувью, бельем, топливом, другими предметами необходимой помощи, предоставления жилья в экстремальных условиях, содействие в налаживании быта и трудоустройстве соответствующей категории граждан, социальный патронаж нуждающихся в нем семей или отдельных граждан;

б) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это нормативно-правовые критерии на удовлетворение социально-бытовых базовых потребностей граждан Российской Федерации;

в) государственный стандарт на социально-бытовые услуги - это комплекс норм и нормативов, направленных на поддержание в быту граждан пожилого возраста и инвалидов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Деловая игра

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления, ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	Критерии классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания Состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения Особенности и специфика стандартов на социальные услуги

Этапы проведения:

– Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

– Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

– Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.

– Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры в форме групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.

2. выбор идейной позиции.
3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.
4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.
5. ответы на вопросы оппонентов.
6. вопросы оппонентам.
7. анализ, подведение итогов.

Тема 3 : Задачи и содержание стандартов социального обслуживания (4 час)

План практического занятия

1. Стандарты социального обслуживания: понятие и задачи.
2. Государственные стандарты в сфере социального обслуживания:
 - ГОСТ Р 53061-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.
 - ГОСТ Р 53062-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам.
 - ГОСТ Р 53063-2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.
 - ГОСТ Р 53347-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста.
 - ГОСТ Р 53348-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам.
 - ГОСТ Р 53555-2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий.
 - ГОСТ Р 54341-2011 Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста.
 - ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг.
3. Стандартизация социальных услуг в Российской Федерации. Национальные и региональные стандарты социальных услуг.
4. Нормативная правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. *Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184 о развитии стандартизации.*
Федеральный закон РФ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.1995 № и «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 02.08.1995 о разработке государственных стандартов социальных услуг. Федеральный Закон № 122 от 22.08. 2004 г.
5. Идеология стандартизации по основным видам социальных услуг.
Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг по основным видам и категориям населения.
Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52495-2005. «Термины и определения». М., 2006;
Национальный стандарт. «Основные виды социальных услуг». М., 2004.
6. Стандартизация социального обслуживания отдельных категорий населения
Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52888-2007. «Социальные услуги детям». М., 2008; Национальный стандарт РФ ГОСТ-Р – 2007. Социальные услуги семье. М., 2008; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008. «Социальные услуги

инвалидам», 2009; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам». М., 2008; и др.

7. Управление качеством Социальных услуг. Стандартизация контроля качества социальных услуг и социальных служб.

8. Проблемы качества социальных услуг. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг.

Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты. Комплексная система национальных и региональных стандартов, обеспечивающих контроль качества социальных услуг и социальных служб. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты контроля качества.

9. Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания.

Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52883-2007/2008. «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания». - М., 2007.

Основная литература:

[1. 41- 78], [2. 27- 38], [3. 31-44]

Вопросы для самопроверки

- Дайте определение сущности стандартов социально-педагогических услуг. Какова направленность стандартов на социально-педагогические услуги?
- На какие категории населения распространяются государственные стандарты на социально-педагогические услуги?
- Какое место занимают стандарты социально-педагогических услуг в системе стандартов социального обслуживания и практической деятельности социальных служб?
- Что Вы понимаете под государственными стандартами на социально-бытовые услуги?
- Какова направленность этих стандартов?
- Какова роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Стандарты социально-педагогических услуг в системе стандартов социального обслуживания и практической деятельности социальных служб
2. Стандартизация социального обслуживания отдельных категорий населения
3. Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания.

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Выберите наиболее правильный ответ из предлагаемых ответов. Обоснуйте свой выбор и сделайте сообщение на одном из семинаров.

а) Национальный (государственный) стандарт социального обслуживания - это образец, своеобразный эталон в виде нормативно-правового акта, устанавливающего основные требования к объему и качеству социальных услуг;

б) государственный стандарт социального обслуживания – это основные требования, нормативы и модели предоставления социальных услуг, сформулированные в различных законах, подзаконных актах и нормативных ведомственных актах, регламентирующих деятельность социальных служб в масштабах всего государства и

отдельных ее регионов;

в) государственные стандарты в области социального обслуживания - это нормы и нормативы по обеспечению населения услугами, предоставляемыми государственными, муниципальными и другими учреждениями социального обслуживания населения, предприятиями по основным видам социального обслуживания. Сделайте сообщение на очередном семинаре;

2 . Обсуждение в группе вопросов изменения государственных стандартов в области социального обслуживания. Подумайте, а) какими должны быть основания для пересмотра норм и нормативов по обеспечению населения услугами, предоставляемыми государственными, муниципальными и другими учреждениями социального обслуживания населения, предприятиями по основным видам социального обслуживания; б) является ли повышение уровня жизни населения основанием для пересмотра государственных стандартов в области социального обслуживания.

3. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Обоснуйте свой ответ;

а) стандарты на социально-медицинские услуги регламентируют деятельность социальных служб в области санитарно-гигиенической работы с населением и оказание первичной медицинской помощи;

б) стандарты на социально-медицинские услуги направлены на обеспечение качества социальной работы в учреждениях социального обслуживания;

в) стандарты социально-медицинских услуг содержат требования к объему и качеству услуг, суть которых составляет санитарно - просветительская работа с населением, организация учета граждан, нуждающихся в социально-медицинских услугах, наблюдения за состоянием их здоровья и оказания им различной санитарно-гигиенической помощи, комплексная социально-медицинская помощь детям, формирование и организация работы групп здоровья, социальный патронаж семей, нуждающихся в социально-медицинской помощи /семьи с неблагоприятными социально-медицинскими условиями/, и др.

3. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов. Аргументируйте свой ответ.

а) стандарт на социально-правовые услуги устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в защите прав клиентов на социально-правовую помощь,

б) стандарт на социально-правовые услуги, направленный на защиту законных прав и интересов граждан, предоставление им различной юридической помощи в вопросах социальной защиты; устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в предоставлении гражданам: консультаций по вопросам социально-правовой защиты, предусмотренной законодательством Российской Федерации; оказание содействия несовершеннолетним, проживающим в учреждениях социального обслуживания, в соблюдении и защите их законных прав и интересов при решении вопроса усыновления, попечительства, опеки и т. д.; оказании помощи при оформлении юридических документов; содействия в привлечении к ответственности лиц, допустивших различные противоправные действия против клиентов социальных служб;

в) стандарт на социально-правовые услуги регламентирует правозащитную деятельность работников социальных служб, специалистов органов социальной защиты, правозащитных неправительственных органов и др.

г) стандарт на социально-правовые услуги - это эталон в виде нормативно-правового документа, устанавливающего основные требования к объему и порядку предоставления нормативно-правовых услуг.

Тема 4: Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. (4 час)

План практического занятия

1. Экономические принципы в сфере социальных услуг.
2. Социальная услуга: понятие, отличительные характеристики, качество услуги.
3. Цель и задачи социального обслуживания, их взаимосвязь с оценкой качества.
4. Квалиметрия социального образования.
5. Квалиметрия качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.

Основная литература:

[1. 78- 112], [2. 38- 56], [3. 44- 58]

Вопросы для самопроверки

1. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
2. В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
3. Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения
2. Основные направления работы по стандартизации социальных услуг
3. Значение законодательной базы зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Укажите основные проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения.
2. Составьте таблицу проблем соответствия отечественных национальных стандартов международным стандартам социальных услуг.

Деловая игра

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления, ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	1. Проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения 2. Основные направления работы по стандартизации социальных услуг 3. Значение законодательной базы зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных

		стандартов на социальные услуги в Российской Федерации
--	--	--

Этапы проведения:

– Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

– Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

– Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.

– Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры в форме групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.

2. выбор идейной позиции.

3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.

4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.

5. ответы на вопросы оппонентов.

6. вопросы оппонентам.

Тема 5: Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. (4 час)

План практического занятия

1. Оценка качества и эффективности социальных услуг. Виды оценки.
2. Проблемы оценки и управления качеством в сфере услуг.
3. Методологические основы оценки качества жизни. История изучения проблемы качества жизни.

Основная литература:

[1. 78-114], [2. 38-62], [3. 44-57]

Вопросы для самопроверки

1. Каково содержание государственных стандартов на социально – правовые услуги?
2. Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
3. Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
4. Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Новая идеология и практика социальных услуг в современной России
2. Оценка качества и эффективности социальных услуг
3. Проблемы оценки и управления качеством в сфере услуг

Задания для самостоятельной работы студентов

- Определите: какова новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте социальной политики.
- Охарактеризуйте законодательные акты и нормативные документы, регулирующие качество социальных услуг.

Тема 6: Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. (4 часа)

План

1. Основные элементы системы менеджмента качества учреждения социального обслуживания.
2. Механизмы обеспечения системы качества предоставляемых услуг.
3. Актуальные проблемы внедрения системы менеджмента качества деятельности социальной службы.
4. Критерии эффективности оценки и контроля качества деятельности социальной службы.
5. Проблема соотношения стандартов и инноваций.
6. Роль стандартов в развитии социальной сферы.
7. Факторы, препятствующие внедрению социальных стандартов.

Основная литература:

[1. 114-146], [2. 62-81], [3. 57-68]

Вопросы для самопроверки

1. Каково значение Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в разработке государственных стандартов на социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов?
2. Какие статьи и положения взяты из Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» при разработке государственных стандартов на социальные услуги для инвалидов?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Проблемы внедрения системы менеджмента качества деятельности социальной службы.
2. Критерии эффективности оценки и контроля качества деятельности социальной службы.
3. Проблема соотношения стандартов и инноваций. В сфере социальной работы
4. Роль стандартов в развитии социальной сферы.
5. Факторы, препятствующие внедрению социальных стандартов

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Напишите эссе по одной из предложенных тем:
 - Совершенствование системы менеджмента качества
 - Качество продукции как фактор повышения конкурентоспособности
 - Оценка конкурентоспособности товаров и услуг

Деловая игра.

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями.

Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Эссе и обсуждение его содержания на практическом	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления,	1. Совершенствование системы менеджмента качества 2. Качество

занятия (тема 6)	ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	продукции как фактор повышения конкурентоспособности 3. Оценка конкурентоспособности товаров и услуг
---------------------	--	---

Этапы проведения:

– Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

– Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

– Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.

– Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры в форме групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.
2. выбор идейной позиции.
3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.
4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.
5. ответы на вопросы оппонентов.
6. вопросы оппонентам.
7. анализ, подведение итогов.

Тема 7 : Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания. (4 часа)

План практического занятия

1. Принципы выбора метода измерения и оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. SWOT-анализ.
3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
4. Теория оценивания качества.
5. Методы оценивания качества жизни.
6. Основные принципы оценивания качества. Задачи квалиметрии.
7. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
8. Факторный метод.

Основная литература:

[1. 146-179], [2. 81-94], [3. 68-80]

Вопросы для самопроверки

1. Какую роль сыграл Федеральный закон Российской Федерации № 122ФЗ от 22 августа 2004 года в перераспределении полномочий в разработке законодательных основ стандартов на социальные услуги (федеральный и региональный уровни)?
2. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Проблема перераспределения полномочий в разработке законодательных основ стандартов на социальные услуги (федеральный и региональный уровни)
2. Значение ведомственных нормативов и норм для стандартизации социальных услуг
3. Основные принципы оценивания качества

Задание для самостоятельной работы.

1. Составление словаря профессиональных терминов по «Квалиметрии и социальной квалиметрии».
2. Реферирование Национального стандарта РФ ГОСТ «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».
3. **Подготовка презентации и обсуждение**

Выбрав одну из тем для своей презентации, воспользуйтесь при ее подготовке наряду с методическими рекомендациями следующим алгоритмом:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Тематика презентаций

1. Принципы выбора метода измерения и оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
3. Методы оценивания качества жизни.
4. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

Демонстрация презентаций сопровождается обсуждением презентуемых проблем на практическом занятии

Тема 8 : Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.(4часа)

План практического занятия

1. Квалиметрические процедуры, их многообразие. Типовая квалиметрическая процедура.
2. Экспертная квалиметрия и ее методы.
3. Методы «мозговой атаки» и «мозгового штурма».
4. Метод «Делфи».
5. Опросные методы.
6. Вероятностно-статистическая квалиметрия и ее методы.
7. Взаимосвязь и взаимодополняемость методов квалиметрии. Разработка новых квалиметрических методов, оценка их эффективности.

Основная литература:

[1. 179-207], [2. 94-120], [3. 80-92]

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
2. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?

3. Какие существуют критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом?
4. Какова роль субъектов Российской Федерации в формировании и развитии современной системы стандартов на социальные услуги?

Проблемные вопросы и упражнения

1. Качество социальных услуг в РФ
2. Организация мероприятий по улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ
3. Критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом

Задание для самостоятельной работы.

1. Конспектирование ГОСТ Р , ГОСТ Р , ГОСТ Р , ГОСТ Р (на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет).
2. Напишите **эссе** по одной из следующих тем:
 - Перспективы улучшения качества социального обслуживания
 - Мероприятия по улучшению качества предоставляемых услуг
 - Критерии эффективности социальных услуг
 - Эффективность социальной работы и перспективы ее совершенствования

3. Деловая игра (дискуссия)

Вопросы для обсуждения:

- Особенности выделения критериев качества услуг.
- Качество социальных услуг в РФ.
- Организация мероприятий способствующих улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ.

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Деловые игры проходят на семинарских занятиях № 2, 6,7, 8,

Игроки могут не иметь опыта самостоятельного рассмотрения проблем, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общий для всей команды - конечный результат, достижение цели.

Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры тем деловой игры
Групповая дискуссия (темы 2,8.)	Формирует навыки работы в группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени выступления, ответы, вопросы разбираются и оцениваются.	1. Особенности выделения критериев качества услуг. 2. Качество социальных услуг в РФ. 3. Организация мероприятий способствующих улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ.

Этапы проведения:

– Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

– Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

- Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.
- Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Проведение деловой игры в форме групповой дискуссии предполагает:

1. формирование микро-групп.
2. выбор идейной позиции.
3. коллективная (внутри микро-групп) подготовка основной речи.
4. выступление «основных спикеров», презентующих позицию микро-группы.
5. ответы на вопросы оппонентов.
6. вопросы оппонентам.
7. анализ, подведение итогов.

