

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.01.08 Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация социальных услуг**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

39.03.02 Социальная работа

(код и наименование направления подготовки)

направленность (профиль) Социальное обслуживание населения

((наименование направленности (профиля / профилей) / магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2023

год набора

Составитель(и): Васильева В.Н., доктор
социологических наук, профессор,
профессор кафедры философии и
социальных наук

Утверждена на заседании кафедры
философии и социальных наук
Социально-гуманитарного института
(протокол № 8 от 06 марта 2023 г.)

Зав. кафедрой

Жигунова Г.В.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина ориентирована на раскрытие сущности социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг, анализа существующих методик оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ПК-6 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-6 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ИПК-6.1 Определяет формы и методы контроля качества предоставления социальных услуг ИПК-6.2. Осуществляет контроль качества предоставления социальных услуг	Знать: - стандарты качества предоставляемых социальных услуг - основы стандартизации в социальной работе; - основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; - общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; - основные критерии оценки качества социальных услуг; - основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различных категорий граждан. Уметь: - оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; - проводить квалиметрический анализ изменения качества жизни различных категорий граждан; - проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые

		<p>предоставляются различными группами клиентов социальной работы.</p> <p>- правильно оценивать соответствие предоставляемых услуг стандартам качества в сфере социальной работы</p>
		<p>Владеть:</p> <p>-навыками оценки качества социального обслуживания в соответствии со стандартами;</p> <p>-навыками проведения квалитетрического анализа изменения качества жизни различных категорий граждан;</p> <p>-навыками проведения анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различными группами клиентов социальной работы.</p> <p>- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;</p> <p>- методиками оценки качества и эффективности социального обслуживания населения.</p> <p>-навыками осуществления контроля качества предоставляемых услуг в сфере социальной работы</p>

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Социальная квалитетрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) Социальное обслуживание населения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (из расчета 1 ЗЕТ= 36 часов),108 час.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕТ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме*	В форме практической подготовки*	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
4	7	3	108	14	28	-	42	8	-	66	-	-	зачет
Итого:		3	108	14	28	-	42	8	-	66	-	-	Зачет

Интерактивная форма реализуется в виде групповых дискуссий и обсуждений.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме*	В форме практической подготовки*		
Раздел 1. Основы социальной квалиметрии									
1.	Введение в квалиметрию	1	2	-	3	-		8	-
2.	Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	2	4	-	6	-		10	-
3	Основы стандартизации социальных услуг	2	4		6	-		8	
4	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг	1	4	-	5	2		8	-
Раздел 2. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения									
5	Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг	2	2	-	4			8	-
6	Организационные основы оценки и контроля качества деятельности	2	4		6	2		8	

	учреждения социального обслуживания								
7	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания	2	4		6	2		8	
8	Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам Оценка качества в различных социальных службах Мурманской области	2	4		6	2		8	
	Зачет:	-	-	-	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	14	28		42	8		66	

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1: Введение в квалиметрию

Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук. Основные понятия квалиметрии (качество, результативность, эффективность). Историографический аспект квалиметрии. Принципы, функции, значимость квалиметрии. Понятие качества социальных услуг. Квалиметрия ее предмет и задачи. Квалиметрия и квалинтология; квалиметрия и теория управления качеством. Методология научной квалиметрии. «Пирамида квалиметрических теорий»: квалиметрия общая, специальная и предметная.

Тема 2: Задачи и содержание стандартов социального обслуживания

Стандарты социального обслуживания: понятие и задачи. Нормативные основы оценки и контроля качества предоставления социальных услуг. Государственные стандарты социального обслуживания: услуги населению (1994 г.); качество социальных услуг (2003 г.); контроль качества социальных услуг (2005 г.). Виды социальных услуг и их содержание в соответствии с национальными стандартами. Региональный уровень стандартизации социальных услуг. Значение национальных и региональных стандартов социального обслуживания для практики социальной работы с разными группами клиентов. 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.

Тема 3: Основы стандартизации социальных услуг

Стандартизация как специфический вид деятельности: понятие и общая

характеристика. Принципы осуществления стандартизации. Методы стандартизации.

Нормативно-правовая основа стандартизации. Международная и государственная система стандартизации. Стандартизация и унификация в социальной работе. Понятие качество. Уровень жизни. Стандарты качества жизни населения. Программы и стандарты ООН. Декларация защиты прав человека. Федеральные требования к системе стандартов качества жизни; факторы эффективности.

Тема 4: Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг

Экономические принципы в сфере социальных услуг. Социальная услуга: понятие, отличительные характеристики, качество услуги. Цель и задачи социального обслуживания, их взаимосвязь с оценкой качества. Социальная квалиметрия – теория и практика оценки качества социальных объектов и процессов.

Современная социальная квалиметрия - «квалиметрия жизни». Прикладной характер социальной квалиметрии. Система индикаторов качества. Понятия: доходы населения, стоимость жизни, потребление населения, сбережение населения. Индикаторы качества - как программы регионального развития.

Структура научного познания. Объект и предмет науки. Основания науки: идеалы и нормы исследования, научная картина мира и стиль мышления, философские основания. Эмпирический и теоретический уровни, их особенности и взаимодействие.

Формы и методы научного познания. Формы научного познания: научный факт, проблема (с греч. *problema* - преграда, трудность, задача как сложный вопрос или ряд вопросов, требующих изучения), идея, гипотеза, теория. Структура теории (теоретического знания).

Методы эмпирического исследования: наблюдение, эксперимент, сравнение, измерение, описание. Общелогические методы познания: абстрагирование, обобщение, анализ и синтез, индукция и дедукция, аналогия и моделирование. Методы теоретического исследования и построения теории: идеализация, формализация, системно-структурный подход, единство исторического и логического, восхождение от абстрактного к конкретному, аксиоматический, гипотетико-дедуктивный методы.

Рост (динамика) научного знания. Научные революции и смена типов рациональности. Представления о научных революциях и преемственности знаний. Типы рациональности. Рациональность классическая и неклассическая.

Тема 5: Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг

Изменение требований и стандартов на разных этапах общественного развития. Современные теории и методы исследования.

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

Государственная система контроля качества социального обслуживания. Оценка качества услуг в системе контроля качества обслуживания. Интегративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность, полнота, надежность, своевременность предоставления и др.

Количественная и качественная оценка социальной услуги. Статистический учет и анализ параметров оценки качества социального обслуживания.

Тема 6 : Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания

Основные элементы системы менеджмента качества учреждения социального

обслуживания. Механизмы обеспечения системы качества предоставляемых услуг. Актуальные проблемы внедрения системы менеджмента качества деятельности социальной службы. Критерии эффективности оценки и контроля качества деятельности социальной службы.

Тема 7 : Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

Принципы выбора метода измерения и оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания. SWOT-анализ. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.

Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения. Факторный метод. Проблема разработки единой методологии оценки качества предоставления социальных услуг. Разработка систем качества.

Тема 8 : Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

Квалиметрические процедуры, их многообразие. Типовая квалиметрическая процедура. Экспертная квалиметрия и ее методы. Методы «мозговой атаки» и «мозгового штурма». Метод «Делфи». Опросные методы. Вероятностно-статистическая квалиметрия и ее методы.

Взаимосвязь и взаимодополняемость методов квалиметрии. Разработка новых квалиметрических методов, оценка их эффективности.

Сертификация социальных услуг и систем качества. Управление затратами на обеспечение качества социальных услуг.

Проектный анализ как инструмент управления качеством социального обслуживания. Оценка качества предоставления услуг – важнейший элемент системы управления качеством.

Оценка качества социальной работы в различных социальных службах Мурманской области

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Основная литература:

Организация, управление и администрирование в социальной работе : учебник для бакалавров : [учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подготовки 040400 "Социальная работа"] / С. А. Анисимова [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - М. : Юрайт, 2011. - 425 с. : ил. - (Бакалавр). - Авт. указ. на с. 6. - Библиогр. в тексте. - ISBN 978-5-9916-1363-7[Гриф]

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : *Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров).* - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>

Дополнительная литература:

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. - URL: <https://biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A/upravlenie-kachestvom-uslug>

Методологический инструментарий современного социального управления : учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, И.П. Лотова, О.Г. Прохорова и др. ; под ред. Е.И. Комарова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 315 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02083-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453436>

Экономика и управление социальной сферой : учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др. ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра экономики социальной сферы ; под ред. Е.Н. Жильцова и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 496 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02423-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

– учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (учебная мебель, ноутбук, мультимедиа-проектор и экран);

– помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета);

– помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

1. Microsoft Office;
2. Adobe Reader

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

1. ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

2. ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

4. Библиографические базы данных ИНИОН РАН. – Режим доступа: <http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/>
5. Федеральный портал «Российское образование». – Режим доступа: <http://www.edu.ru>
6. Электронная гуманитарная библиотека. – Режим доступа: <http://www.gumfak.ru>
7. Сайт «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
8. Российская государственная библиотека.– Режим доступа: www.rsl.ru, или Режим доступа: www.leninka.ru
9. Библиотека МГУ. – Режим доступа: www.msu.ru/libraries/

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре». – Режим доступа: <http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрены.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

