

**Компонент ОПОП 39.03.02 Социальная работа направленность (профиль)
Социальное обслуживание населения**

Б1.В.01.08
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины
(модуля)

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

Разработчик (и):
Ханзина Е.Г., кандидат философских наук,
старший преподаватель кафедры
философии и
социальных наук;
Васильева В.Н., доктор социологических
наук, профессор, профессор кафедры
философии и социальных наук

Утверждено на заседании кафедры
философии и социальных наук
протокол № 10 от 12.03.2024

Заведующий кафедрой
философии и социальных наук



Жигунова Г.В.

**Мурманск
2024
Пояснительная записка**

Объем дисциплины __3__ з.е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<p>ПК-6 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг</p>	<p>ИД-1_{ПК-2} Определяет формы и методы контроля качества предоставления социальных услуг</p> <p>ИД-2_{ПК-2} Осуществляет контроль качества предоставления социальных услуг</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 предоставляются различными группами клиентов социальной работы. - правильно оценивать соответствие предоставляемых услуг стандартам качества в сфере социальной работы <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки качества социального обслуживания в соответствии со стандартами; - навыками проведения квалиметрического анализа изменения качества жизни различных категорий граждан; - навыками проведения анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различными группами клиентов социальной работы. - приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; - методиками оценки качества и эффективности социального обслуживания населения. - навыками осуществления контроля

		качества предоставляемых услуг в сфере социальной работы
--	--	--

2. 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

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;

- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;

- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);

- задания текущего контроля;

- задания промежуточной аттестации;

- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. 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]

2. Трапезникова, И. С. Администрирование в социальной работе : учебное пособие : [16+] / И. С. Трапезникова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 63 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429712>. – Библиогр.: с. 52-53. – ISBN 978-5-4475-6383-7. – DOI 10.23681/429712. – Текст : электронный.

3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : [16+] / Л. В. Гопчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684422>.

– ISBN 978-5-394-04579-0. – Текст : электронный.

4. 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

5. 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>

6. 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>

7. 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>

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре». <http://www.informio.ru/>

3. Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»- <https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.edu.ru/>

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

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

7. 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/>.

8. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

9. Электронная база данных Scopus

10. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1) Офисный пакет Microsoft Office 2007

2) Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ;

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения											
	Очная			Всего часов	Очно-заочная			Всего часов	Заочная			Всего часов
	Семестр		7		Семестр		7		Семестр/Курс		7	
	1	2		1	2	1		2				
Лекции	14											
Практические занятия	28											
Лабораторные работы	0											
Самостоятельная работа	66											
Подготовка к промежуточной аттестации	0											
Всего часов по дисциплине	108											
/ из них в форме практической подготовки	0											

Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Экзамен	-										
Зачет/зачет оценкой	с +/-										

Перечень лабораторных работ по формам обучения

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Введение в квалиметрию
2	Основы стандартизации социальных услуг
3	Задачи и содержание стандартов социального обслуживания
4	Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг
5	Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг
6	Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания
7	Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания
8	Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам

Перечень примерных тем курсовой работы /курсового проекта

Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены учебным планом