

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



21.06.2024г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.У.3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль): Организация социальной работы с разными
группами населения

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

Курс	4
Семестр	41
Лекции (час)	20
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	124
Курсовая работа (час)	
Всего часов	144
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	41

Иркутск 2024

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 39.03.02
Социальная работа .

Авторы Е.Г. Копалкина, Е.И. Нефедьева, Е.Л. Мищенко

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
социологии и психологии

Заведующий кафедрой Е.В. Зимина

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» является формирование у студентов систематизированных знаний в области социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг, как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества любого вида человеческой деятельности; изучение основ социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг, изучение национальных и региональных стандартов, регламентирующих деятельность социальных служб и отдельных социальных работников и являющихся гарантом защиты прав клиентов и работников социальных служб в области социального обслуживания.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-5	Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-5 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	З. знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У. умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н. оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Информационное обеспечение социальной работы", "Технология социальной работы"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Организация социальной работы в сфере занятости"

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	

	Лекции	20
	Практические (сем, лаб.) занятия	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам		124
Всего часов		144

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Социальная квалиметрия и оценка качества	41					
1.1	Социальная квалиметрия: общие понятия, предмет и содержание	41	2		14		Групповая дискуссия по теме 1
1.2	Управление качеством и его измерение в социальной сфере	41	2		14		Групповая дискуссия по теме 2. Практическая работа № 1
1.3	Методы социальной квалиметрии	41	2		16		Практическая работа № 2
1.4	Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания	41	2		16		Групповая дискуссия по теме 4. Групповой проект № 1
2	Стандартизация социальных услуг	41					
2.1	Нормативная правовая база социального обслуживания. Проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания	41	4		16		Групповая дискуссия по теме 5
2.2	Стандартизация социальных услуг в РФ и за рубежом	41	2		16		Групповая дискуссия по теме 6
2.3	Стандартизация социальных услуг по отдельным категориям населения и видам услуг	41	2		16		Групповая дискуссия по теме 7

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
2.4	Управление качеством социальных услуг. Стандарты контроля качества социальных услуг и социальных служб	41	4		16		Групповая дискуссия по теме 8. Практическая работа № 3
	ИТОГО		20		124		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Социальная квалиметрия: общие понятия, предмет и содержание	Определение квалиметрии. Общие сведения о квалиметрии как отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценке качества любого вида человеческой деятельности управление качеством продукции. Предмет и содержание социальной квалиметрии как научной и учебной дисциплины. Сертификация.
2	Управление качеством и его измерение в социальной сфере	Социальный круговорот качества. Типы оценок системно-социальных качеств объектов и процессов. Теоретические основы социальной квалиметрии в социальном образовании, социальной защите, социальном обслуживании, социальной медицине, системе пенитенциарных учреждений, культурно-досуговой сфере. Методы оценки качества социальной политики, социальной защиты и социального обслуживания. Структура и содержание специальных социальных квалиметрий. Принципы оценивания в социальной сфере.
3	Методы социальной квалиметрии	Классификация методов социальной квалиметрии. Особенности экспертной квалиметрии. Классы социальной экспертизы. Основные факторы, определяющие качество социальной экспертизы. Квалиметрия индексации. Квалиметрия таксономии. Вероятностно-статистическая квалиметрия.
4	Измерение и оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания	Методология и методика оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб
5	Нормативная правовая база социального обслуживания. Проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания	Правовое обеспечение социальной работы и деятельности учреждений социального обслуживания населения. Конституция РФ (ст. 7). Федеральные законы РФ о социальном обслуживании населения в РФ. Основные направления реформирования правовой базы социального обслуживания. Проблемы стандартизации социального обслуживания населения в России. Задачи и ценности стандартизации.
6	Стандартизация социальных услуг в	Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания. Международный билль о правах человека.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	РФ и за рубежом	<p>Всеобщая декларация прав человека (ст. 25) – важнейший международный документ, провозгласивший право человека и семьи на необходимое социальное обслуживание.</p> <p>Законодательство зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизации социальных услуг. Опыт Великобритании, США и Швеции в области стандартизации социальных услуг.</p> <p>Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг.</p> <p>Нормативная правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. Региональные стандарты социальных услуг.</p>
7	Стандартизация социальных услуг по отдельным категориям населения и видам услуг	<p>Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг по основным видам и категориям населения. Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг.</p> <p>Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52495-2005. «Термины и определения». М., 2006. Национальный стандарт «основные виды социальных услуг» М., 2004 Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52888-2007. «Социальные услуги детям». М.. 2008; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р-2007 «Социальные услуги семье». М.. 2007.</p> <p>Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008 «Социальные услуги инвалидам» М.. 2009.</p> <p>Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам» и др.</p>
8	Управление качеством социальных услуг. Стандарты контроля качества социальных услуг и социальных служб	<p>Проблемы качества социальных услуг. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг.</p> <p>Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Общие положения. Региональные стандарты.</p> <p>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.</p> <p>Региональные стандарты контроля качества. Национальный стандарт ГОСТ Р 52884-2007/2008 «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам».</p> <p>Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007/2008. «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».</p> <p>Этика социальной работы: принципы и стандарты.</p> <p>Профессионально-этический кодекс членов Межрегиональной Ассоциации работников социальных служб. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».</p>

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1.1	Семинар 1-2. Социальная квалиметрия: общие понятия, предмет и содержание. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 1
1.2	Семинар 3-4. Управление качеством и его измерение в социальной сфере. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 2
1.2	Семинар 5. Управление качеством и его измерение в социальной сфере. Практическая работа № 1
1.3	Семинар 6. Методы социальной квалиметрии. Практическая работа № 2
1.4	Семинар 7-8. Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 4
1.4	Семинар 9-10. Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания. Групповой проект № 1 «SWOT-анализ предоставления со-циальных услуг ор-ганизацией»
2.1	Семинар 11-12. Нормативная правовая база социального обслуживания. Проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 5
2.2	Семинар 13-14. Стандартизация социальных услуг в РФ и за рубежом. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 6
2.3	Семинар 15-16. Стандартизация социальных услуг по отдельным категориям населения и видам услуг. На семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 7
2.4	Семинар 17-18. Управление качеством социальных услуг. Стандарты контроля качества социальных услуг и социальных служб. а семинарском занятии проводится групповая дискуссия по теме 8
2.4	Семинар 19-21. Управление качеством социальных услуг. Стандарты контроля качества социальных услуг и социальных служб. Практическая рабо-та № 3

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1.1. Социальная квалиметрия: общие понятия, предмет и содержание	ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения	Групповая дискуссия по теме 1	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала - до 5

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			<p>У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>		баллов; наличие примеров - до 3 баллов (10)
2	1.2. Управление качеством и его измерение в социальной сфере	ПК-5	<p>З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>	Групповая дискуссия по теме 2	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала - до 5 баллов; наличие примеров - до 3 баллов (10)
3		ПК-5	<p>З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной</p>	Практическая работа № 1	полнота изложения материала – до 3 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 2 баллов (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки		
4	1.3. Методы социальной квалиметрии	ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки	Практическая работа № 2	полнота изложения материала – до 3 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 2 баллов. (5)
5	1.4. Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания	ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер	Групповая дискуссия по теме 4 Групповая дискуссия 1 по теме 4	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			социальной поддержки		
6		ПК-5	<p>З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>	<p>Групповая дискуссия по теме 4</p> <p>Групповая дискуссия 2 по теме 4</p>	<p>полнота изложения материала – до 2 баллов;</p> <p>логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов (5)</p>
7		ПК-5	<p>З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>	Групповой проект № 1	<p>полнота и правильность характеристики внутренних и внешних факторов деятельности организации до 7 баллов;</p> <p>правильность применения методики SWOT-анализа до 5 баллов;</p> <p>логичность выводов по результатам SWOT-анализа до 3 баллов.</p> <p>Максимальная оценка за работу 15 баллов. (15)</p>
8	2.1. Нормативная правовая база социального	ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества	Групповая дискуссия по теме 5	полнота изложения материала – до 2

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	обслуживания. Проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания		<p>предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У. умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н. оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>		<p>баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (10)</p>
9	2.2. Стандартизация социальных услуг в РФ и за рубежом	ПК-5	<p>З. знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p> <p>У. умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки</p> <p>Н. оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки</p>	Групповая дискуссия по теме 6	<p>полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (10)</p>
10	2.3. Стандартизация социальных услуг по отдельным категориям населения и видам услуг	ПК-5	<p>З. знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения</p>	Групповая дискуссия по теме 7 Групповая дискуссия 1 по теме 7	<p>полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки		примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (5)
11		ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки	Групповая дискуссия по теме 7 Групповая дискуссия 2 по теме 7	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (5)
12	2.4. Управление качеством социальных услуг. Стандарты контроля качества социальных услуг и социальных служб	ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки	Групповая дискуссия по теме 8 Групповая дискуссия 1 по теме 8	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки		баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (5)
13		ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки	Групповая дискуссия по теме 8 Групповая дискуссия 2 по теме 8	полнота изложения материала – до 2 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 5 баллов; наличие примеров (разборов практических ситуаций) при изложении материала – до 3 баллов. Общая оценка – до 10 баллов. (5)
14		ПК-5	З.знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения У.умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки Н.оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной	Практическая работа № 3	полнота изложения материала – до 3 баллов; логичность и последовательность изложения материала – до 2 баллов. Общая оценка – до 5 баллов. (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			поддержки		
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (20 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Тест содержит 10 вопросов и оценивается до 20 баллов. Правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла. Неправильный ответ - 0 баллов..

Компетенция: ПК-5 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг

Знание: знает национальную систему стандартов качества предоставления социальных услуг, их содержание, особенности применения

1. «Дорожная карта», ее назначение, содержание и практическое применение в области социальной работы.
2. «Независимая оценка качества учреждений социального обслуживания» в Иркутской области, порядок проведения, применяемые критерии и методы оценки.
3. Виды показателей качества: технико-экономических и социальных, применяемых для оценки качества социальных услуг и материальных объектов.
4. Виды профессиональных стандартов в области социальной работы, их содержание (профессиональные действия, умения и знания). Проблема использования их в практической социальной работе.
5. Внутренние и внешние проверки качества данного учреждения в рамках системы контроля качества (субъекты проверок, их функции, порядок работы).
6. Зарубежный опыт управления качеством услуг и продукции, в т.ч. в области социальной работы.
7. Инновационные методы и формы социальной работы, применяемые в практике учреждений социального обслуживания населения, с целью повышения качества социальных услуг.
8. История развития систем управления качеством и квалитологии как науки, в т.ч. применение в области практической социальной работы.
9. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалитология», пред-мет и содержание квалитологии как науки и учебной дисциплины.
10. Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг по основным видам и категориям населения. Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг.

11. Методологические и методические проблемы разработки стандартов социальных услуг в субъектах РФ, итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в регионах России.
12. Методология и методики оценки качества социальных услуг, основное содержание метрологии как науки о методах измерения качества.
13. Нормативно-правовая база развития стандартизации в РФ, тенденции развития. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», его роль в стандартизации и управлении качеством в социальной сфере.
14. Нормирование в социальной работе, особенности и перспективы применения в практике социальных учреждений.
15. Общественные и попечительские советы при учреждениях социального обслуживания и их роль в проведении независимой оценке качества социальных услуг.
16. Определение квалитологии и квалиметрии, их взаимосвязь, структура и состав квалиметрии.
17. Определение ключевых понятий «стандартизация социальных услуг», «государственная стандартизация в социальной сфере», «государственные стандарты на социальные услуги в социальном обслуживании».
18. Особенности и характеристика стандартизации в различных отраслях социальной инфраструктуры (образование, здравоохранение, занятость, ЖКХ и др.), виды стандартов, проблемы их разработки и реализации.
19. Понятие «управление качеством» применительно к социальной работе, основные теории управления качеством.
20. Понятие и взаимосвязь эффективности, результативности и качества социальной работы. Виды эффективности, подходы к ее определению.
21. Практический опыт внедрения системы контроля качества в различных учреждениях социального обслуживания населения (региональный опыт).
22. Проблемы и перспективы организации контроля качества социальных услуг, практический опыт внедрения системы контроля качества социального обслуживания.
23. Сертификация, ее сущность и назначение, необходимость в социальной практике.
24. Современные инновационные методы и методики социальной квалитологии (квалиметрии), получившие развитие в России и за рубежом.
25. Социологические, экономико-статистические и другие методы в проведении оценки качества и эффективности социальной работы на уровне территорий и организаций.
26. Специальные и предметные квалиметрии, принципы оценивания в социальной работе.
27. Стандарты и нормативы социального обслуживания на региональном уровне (на примере Иркутской области), их разработанность, виды, проблемы использования.
28. Сущность стандартизации, стандартизации социальных услуг, роль и место государственных стандартов в стандартизации социальной работы.
29. Теоретические основы социальной квалитологии, применяемой в различных секторах социальной сферы.
30. Этапы и процедура разработки системы оценки и контроля качества социальных услуг, функции субъектов, входящих в состав комиссии по проверкам качества.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Два задания творческого характера. Каждое оценивается до 20 баллов. В сумме до 40 баллов..

Компетенция: ПК-5 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг

Умение: умеет разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки

Задача № 1. Дать характеристику системы управления и контроля качества в организации
Задача № 2. Разработать критерии и показатели в рамках НОК (независимая оценка качества социальных услуг)

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Решение ситуации - до 40 баллов.

Компетенция: ПК-5 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг

Навык: оценивает эффективность социального обслуживания и мер социальной поддержки

Задание № 1. Решить ситуацию по разработке системы качества определенного учреждения

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 39.03.02 Социальная работа Профиль - Организация социальной работы с разными группами населения Кафедра социологии и психологии Дисциплина - Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг
---	---

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (20 баллов).
2. Разработать критерии и показатели в рамках НОК (независимая оценка качества социальных услуг) (40 баллов).
3. Решить ситуацию по разработке системы качества определенного учреждения (40 баллов).

Составитель _____ Е.Г. Копалкина

Заведующий кафедрой _____ Е.В. Зимица

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Мишин В. М. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. для вузов. 2-е изд., перераб. и доп./ В. М. Мишин.- М.: ЮНИТИ, 2007.-464 с.
2. Аристов О. В. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. для вузов/ О. В. Аристов.- М.: ИНФРА - М, 2008.-239 с.
3. [Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством \[Электронный ресурс\]: лабораторный практикум/ Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный](#)

[строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018.— 93 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76893.html.](http://www.iprbookshop.ru/76893.html)

4. [Сатаева Д.М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Сатаева Д.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 108 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76991.html](http://www.iprbookshop.ru/76991.html)

5. [Сатаева Д.М. Стандарты организации в системе управления качеством \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Сатаева Д.М., Крайнова О.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 49 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71590.html](http://www.iprbookshop.ru/71590.html)

б) дополнительная литература:

1. Никифоров А. Д. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для вузов/ А. Д. Никифоров.- М.: Дрофа, 2004.-720 с.

2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. учеб. для вузов. рек. М-вом образования РФ/ Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев.- М.: ИНФРА-М, 2006.-211 с.

3. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством. учеб. для вузов. рек. М-вом образования РФ/ Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев.- М.: ИНФРА-М, 2008.-211 с.

4. [Дубенский Ю.П. Управление социальной работой \[Электронный ресурс\]: курс лекций/ Дубенский Ю.П., Сергиенко Е.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015.— 354 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59668.html](http://www.iprbookshop.ru/59668.html)

5. [Квалиметрия и системы качества. Практикум. Часть 1 \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Л.Б. Лихачева \[и др.\].— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013.— 69 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47424.html](http://www.iprbookshop.ru/47424.html)

6. [Луговая О.М. Проектно-аналитическая и экспертная деятельность в социальной работе \[Электронный ресурс\]: практикум/ Луговая О.М., Черникова И.В.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017.— 114 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66097.html](http://www.iprbookshop.ru/66097.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– ИВИС - Универсальные базы данных, адрес доступа: <http://www.dlib.eastview.ru/>. доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ

– КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению

– Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации

– Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и др.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
- MS Office,

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий