



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра социальной работы

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

В.Н. Пушина В.Н. Пушина
(подпись)

« 13 » июня 20 18 г.

Рабочая программа дисциплины

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) образовательной программы:	Социальная работа с различными группами населения
Тип образовательной программы:	Программа академического бакалавриата

Иваново



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

1. Цели освоения дисциплины

Цель – формирование целостного представления об основах социальной квалиметрии, а также оценке качества и стандартизации, используемых в социальной работе; навыков применения инструментария социальной квалиметрии в практической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование у студентов научных представлений о понятийном аппарате социальной квалиметрии;
- изучение основных принципов стандартизации социальных услуг и показателей качества оказания социальных услуг населению;
- исследование проблем оценки качества и стандартизации социальных услуг;
- изучение нормативной правовой базы стандартизации и оказания социальных услуг;
- формирование навыков выбора методов и средств измерения и оценки качества предоставления социальных услуг населению;
- научить студентов применять знания по социальной квалиметрии в практике социальной работы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина относится к вариативной части образовательной программы (Б1.В.18). Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: «Региональная система социальных служб», «Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности».

Студент, приступающий к освоению дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» должен обладать знаниями, умениями и навыками, полученными в ходе изучения дисциплин «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы», «Экономические основы социальной работы».

Читается на 4 курсе в 7 семестре.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) профессиональные (ПК):

ПК-4 – способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные понятия, принципы социальной квалиметрии;
- требования к качеству обслуживания и (или) результатам оказания услуг гражданам в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения.

уметь:

- использовать в работе нормативно-правовые документы;



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

– применять методы оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной защиты на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-4).

владеть:

– навыками работы с нормативно-правовыми документами;
– современным инструментарием оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-4).

4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 2 зачетных единиц (72 академических часа).

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обучения)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	Тема 1. Введение в социальную квалиметрию	7	2	2 семинар	Выполнение письменного задания.
2.	Тема 2. Качество социальных услуг	7	2	2 семинар	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
3.	Тема 3. Стандартизация социальных услуг	7	4	2 семинар	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
4.	Тема 4. Оценка качества услуг и организация контроля качества в сфере социального обслуживания населения	7	4	2 семинар	Устный опрос.
5.	Тема 5. Система качества в учреждениях социальной сферы.	7	2	2 семинар	Устный опрос. Выступление с докладами.
6.	Тема 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	7	2	4 семинар	Устный опрос, выполнение письменного задания.
7.	Тема 7. Управление качеством оказания социальных услуг.	7	2	2 семинар	Устный опрос. Выступление с докладами
Итого за семестр:			18	16	Зачет



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Курс	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по заочной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по заочной форме обучения)
			Занятия лекцион- ного типа	Занятия семинар- ского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	Тема 1. Введение в социальную квалиметрию.	4	1	-	-
2.	Тема 2. Качество социальных услуг.	4	1	1 семинар	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
3.	Тема 3. Стандартизация социальных услуг.	4	1	-	-
4.	Тема 4. Система качества в учреждениях социальной сферы.	4	1	-	-
5.	Тема 5. Оценка качества услуг и организация контроля качества в сфере социального обслуживания населения.	4	2	1 семинар	Устный опрос. Выступление с докладами.
6.	Тема 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	4	1	1 семинар	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
7.	Тема 7. Управление качеством оказания социальных услуг.	4	1	1 семинар	Устный опрос. Выступление с докладами.
Итого:			8	4	Зачет

4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

ТЕМА № 1. Введение в социальную квалиметрию.

Исторические аспекты возникновения квалиметрии. Квалитология и квалиметрия. Объект, предмет, структура квалиметрии. Виды квалиметрии. Актуальные проблемы, тенденции и перспективы развития квалиметрии.

Социальная квалиметрия как наука: задачи, основные принципы. Актуальные проблемы и перспективы развития социальной квалиметрии. Квалиметрия в социальной работе. Значение квалиметрии для социальной работы.

Предмет, цели и задачи курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг». Характеристика основных источников и литературы.

ТЕМА № 2. Качество социальных услуг.

Исходные понятия и категории. Категория «социальное качество», ее значение.



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования, качества населения и т. д.

Понятие и типология социальных услуг. Структура и функции социальных услуг.

Качество социальной услуги, его показатели. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Показатели качества социальных услуг.

Нормативно-правовые основания, регламентирующие качество предоставления социальных услуг.

ТЕМА № 3. Стандартизация социальных услуг.

Теоретические основы и прикладные проблемы стандартизации. Понятие стандартизации. Государственная система стандартизации РФ (ГСС). Система органов и служб стандартизации в РФ. Социальная стандартизация: цель, задачи, направления. Принципы формирования системы минимальных социальных стандартов.

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Нормативная правовая база стандартизации и оказания государственных услуг.

Концепция формирования национальной системы стандартизации социального обслуживания населения: предпосылки развития и дальнейшего совершенствования. Задачи, основные положения. Система стандартизации социального обслуживания.

Стандарты качества оказания услуг. Объект и предмет стандартизации социального обслуживания. Требования к качеству обслуживания и/или результатам оказания государственной услуги. Факторы, влияющие на качество оказываемых услуг.

Разработка и внедрение региональных стандартов социального обслуживания. Стандарты качества государственных услуг в Ивановской области в сфере социальной защиты населения.

ТЕМА № 4. Оценка качества услуг и организация контроля качества в сфере социального обслуживания населения.

Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Основные понятия, относящиеся к оценке качества.

Содержание понятий «качество социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания», «результативность социального обслуживания».

Значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания.

Подходы к оценке качества социального обслуживания.

Основные этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания.

ТЕМА № 5. Система качества в учреждениях социальной сферы.

Система качества учреждения социальной сферы: основные задачи и принципы. Политика учреждения в области качества предоставления услуг населению. Организационная структура системы качества. Нормативно-правовая и методическая база системы качества. Разработка и ведение документов системы качества учреждения.

Внедрение, функционирование и осуществление контроля качества. Основные направления контроля качества социальных услуг.

Основные принципы и анализ функционирования системы качества учреждений.

Опыт деятельности учреждений системы социального обслуживания по внедрению, функционированию и анализу системы качества.



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

ТЕМА № 6. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Методологические и методические проблемы измерения и оценки предоставления социальных услуг. Основные методы квалитметрии, их преимущества и недостатки.

Принципы выбора методов (практическая полезность, доступность для пользователя, накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики и др.).

Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

Методы оценки персонала социальных служб.

ТЕМА № 7. Управление качеством оказания социальных услуг.

Управление качеством услуг в системе социального обслуживания населения. Методологические основы управления качеством.

Основные компоненты управления качеством деятельности социальной службы (планирование качества, подтверждение качества, управление качеством).

Управление качеством как составная часть системы менеджмента качества социального учреждения. Этапы управления качеством. Стратегия и тактика управления качеством. Функции системы управления качеством. Группы методов управления качеством.

Независимая оценка как механизм управления качеством работы социальных учреждений. Показатели независимой оценки качества работы учреждений системы социальной защиты населения.

5. Образовательные технологии

Организация учебного процесса осуществляется через лекции и семинарские занятия, индивидуальную самостоятельную работу студентов над курсом.

Учебный процесс по дисциплине «Социальная квалитметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает использование следующих инновационных образовательных технологий:

1. Технология проблемного обучения – основные темы курса на лекционных и практических занятиях раскрываются через постановку и последующее разрешение проблемы в области стратегического управления.

2. Технология смешанного обучения - сочетание традиционных форм аудиторного обучения с элементами электронного обучения.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В список базовых объектов самостоятельной работы студентов входят следующие:

1. учебные тексты (литература, периодика, Интернет);
2. специальные тексты (материалы выступлений, презентаций);
3. лекционные слайды, плакаты.

Методические материалы по обеспечению самостоятельной работы студентов приводятся в Приложении 1 к РП.



7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для оценки знаний студентов по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» используются формы текущего и итогового контроля.

Текущий контроль предполагает проведение устного опроса по вопросам семинарских занятий, выполнение письменных заданий, выступление с докладами и написание контрольной работы.

Итоговый контроль предполагает проведение устного зачета.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. 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>.
2. 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>.
3. Управление в социальной работе: учебник / под ред. Е.И. Холостовой, Е.И. Комарова, О.Г. Прохоровой. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 300 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02028-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169>.

Дополнительная литература.

1. Еферица Т.В., Лизунова В.О., Просянюк Д.В. Механизмы повышения качества социальных услуг: разгосударствление сферы социального обслуживания населения // Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический журнал / ред. кол.: С.А. Беличева и др. ; изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред. А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» (Президент А.М. Панов) и др. - Москва : Издательство «Социальное обслуживание», 2014. - № 2(81). - С.14-23. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272007>.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>.
3. Сиверская З.Г. Система менеджмента качества как основной механизм организации эффективной деятельности учреждений социального обслуживания // Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический журнал / изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред. А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» - Москва : Издательство «Социальное



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

обслуживание», 2013. - № 8(75). –С. 72-80: схем., табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436885>.

4. Чиркунова, Е.К. Экономические составляющие качества жизни населения в России и Самарской области / Е.К. Чиркунова. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011. - 116 с. - ISBN 978-5-9585-0449-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142906>.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет»
<https://uni.ivanovo.ac.ru>

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>

Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных программ Microsoft Office, интернет-браузер Yandex Browser.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;

- для проведения занятий семинарского типа, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;

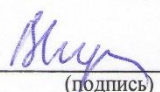
Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

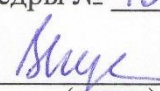


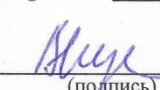
Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: доцент кафедры социальной работы, доцент, к.пед.н., Птицына Н.А.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социальной работы
« 28 » 08 2016 г., протокол № 1

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 1 от « 28 » 08 2017 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 13 от « 14 » 05 2018 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 1 от « 29 » 08 2019 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)