

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.11 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

39.03.02 Социальная работа

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Социальная работа в системе социальных служб

Курс 4  
Семестр 8

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	24	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	40	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	68	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	8	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	О.Б. Мамаева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Зяблицева Любовь Анатольевна, Директор ГБУ РМЭ "ЦСОН в г. Йошкар-Оле"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 г.  
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-5 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ИПК-5.1. Соблюдает национальные стандарты Российской Федерации в области социального обслуживания.	<b>знания:</b> национальных стандартов РФ в области социального обслуживания <b>умения:</b> классифицировать национальные стандарты РФ в области социального обслуживания <b>навыки:</b> применения национальных стандартов РФ в области социального обслуживания
	ИПК-5.2. Применяет методы оценки качества предоставления социальных услуг.	<b>знания:</b> методов оценки качества предоставления социальных услуг <b>умения:</b> выбирать методы оценки качества предоставления социальных услуг <b>навыки:</b> применения различных методов оценки качества предоставления социальных услуг

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Производственная практика. Технологическая практика (ПК-5)  
Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-5)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, игровое проектирование, классическая лекция, проблемная лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Социальная квалиметрия и оценка качества социальных услуг</b>	<b>29</b>	ПК-5

Лекция. Квалитология и квалиметрия. Особенности социальной квалиметрии	2	
Практическое занятие. Эволюция квалитологии и квалиметрии. Социальная квалиметрия как область практической деятельности	4	
Лекция. качество социальных услуг: понятие социальных услуг, типология социальных услуг, показатели качества социальных услуг.	2	
Практическое занятие. перечень социальных услуг в российском законодательстве	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Подготовка докладов 2. Тестирование	17	
<b>Стандартизация социального обслуживания</b>	<b>29</b>	ПК-5
Лекция. Особенности процесса стандартизации социального обслуживания населения	2	
Практическое занятие. Задачи и классификация стандартов социального обслуживания населения	4	
Лекция. Административная реформа и ее влияние на процесс стандартизации социальных услуг	2	
Практическое занятие. Административные регламенты: анализ структуры и порядок принятия	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Подготовка докладов 2. Тестирование	17	ПК-5
<b>Система менеджмента качества</b>	<b>25</b>	
Лекция. Методология управления качеством	2	
Лекция. Система менеджмента качества в организации	2	
Практическое занятие. Стандарты " Системы менеджмента качества"	2	
Практическое занятие. Организация работы по качеству в организациях социального обслуживания	2	ПК-5
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Подготовка докладов 2. Тестирование 3. Анализ стандартов	17	
<b>Оценка качества социальных услуг</b>	<b>25</b>	
Лекция. Методы контроля качества социальных услуг	2	
Лекция. Независимая оценка качества оказания социальных услуг	2	
Практическое занятие. Документальное оформление системы качества учреждений	2	ПК-5
Практическое занятие. Региональный опыт проведения независимой оценки качества социальных услуг	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Подготовка докладов 2. Тестирование 3. Анализ стандартов	17	
Иная контактная работа: зачет	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг** рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг** концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг** включает подготовку к докладам на практических занятиях, анализ стандартов, действующих в сфере социального обслуживания населения, разработку проекта стандарта социальной услуги. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг** является зачет.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Горбашко, Елена Анатольевна. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров : [по направлению "Менеджмент"] / Е. А. Горбашко; Санкт-Петерб. гос. экон. ун-т. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Юрайт, 2014. - 463 с. ISBN 978-5-9916-3091-7. Экземпляры: всего 10.	10
2.	Тебекин, Алексей Васильевич. Управление качеством [Текст] : [краткий курс лекций] / А. В. Тебекин, П. А.	10

	Тебекин. Москва: Юрайт, 2014. - 222, [1] с. ISBN 978-5-9916-1704-8. Экземпляры: всего 10.	
3.	Крысова, Елена Витальевна. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учебное пособие : [по направлению бакалавриата "Социальная работа"] / Е. В. Крысова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 111 с. ISBN 978-5-8158-1869-9. Экземпляры: всего 27.	27 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Krisova_socialnaia_kvalimetriia_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Krisova_socialnaia_kvalimetriia_2017.pdf</a>
4.	Леонов, О. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. 4-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. ISBN 978-5-8114-2921-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/130492">https://e.lanbook.com/book/130492</a>
5.	Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Романычев И. С., Стрельникова Н. Н., Топчий Л. В. 4-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 184 с. ISBN 978-5-394-03437-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277520">https://e.lanbook.com/book/277520</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
  - умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/ или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### 1. Вопросы/ доклады к семинарскому занятию

Тема 1. Понятие качества социальных услуг и его измерение

1. Проблема качественной и количественной оценки параметров социального развития, социальной деятельности.
2. Социальное благополучие общества, уровень жизни, качество жизни
3. Понятие качества социальной работы, социальных услуг.
4. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
5. Показатели, критерии и оценки социальных услуг, социальной работы.
6. Количественные показатели качества социальной работы.
7. Проблема выработки национальных государственных и региональных критериев качества социальной работы
8. Задачи социальной квалитметрии, ее специфика.

Критерии оценивания:

8-10 (отлично) - ответ полный, подробный, с верным употреблением терминов и упоминанием

квалитологических теорий, повествование логично.

5-7 (хорошо) - ответ полный, но без детализации, с употреблением терминов и упоминанием квалитологических теорий. Возможны ошибки в в ответе. Повествование логично лишь частично.

2-4 (удовлетворительно) - ответ не полный, присутствуют ошибки в употреблении терминологии и квалитологических теорий, повествование отрывочное, не логичное.

0-1 (неудовлетворительно) - попытка ответа с многочисленными ошибками и неточностями /или ответ не подготовлен.

## **2. Тестирование (пример)**

*1.Квалитология – это наука ...*

- а) о количестве;
- б) о качестве;
- в) о количестве и качестве.

*2. В структуру квалитологии входят:*

- а) сертификация;
- б) теория качества;
- в) теория управления качеством;
- г) метрология;
- д) нет правильного ответа.

*3. Кто осуществил первые системные исследования природы качества:*

- а) У.Э. Деминг;
- б) Гегель;
- в) Аристотель;
- г) К. Маркс;
- д) Э.Кант.

*4. Философско-методологические предпосылки синтеза квалитологии отражают:*

- а) становление экономической теории качества;
- б) формирование и развитие проблемы качества продуктов труда, путей и методов ее решения в истории общественного производства;
- в) системно-методологические предпосылки, отражающие достижения цикла наук системного (системологического) типа и математики;
- г) синтез истории учения о качестве, начиная от квалитативизма Аристотеля, кончая современной квалитативной парадигмой.

*5. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (продукции), был:*

- а) У. Э. Деминг
- б) А. В. Гличев.
- в) Аристотель



г) К. Маркс

д) И. Кант

е) Гегель

6. *Качество – это:*

а) качество — совокупность свойств

б) качество системно-структурно, оно есть иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (подкачеств);

в) качество динамично, оно есть динамическая система свойств;

г) качество есть существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей, элементов; качество конституирует условия развития объекта;

д) качество — основа существования объекта или процесса, оно имеет двоякую, внешне-внутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества - свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество;

е) качество обуславливает единичность объекта или процесса, его специфичность,

целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость;

ж) все определения верны;

и) нет правильного ответа.

7. *Принцип целостности формирования и развития качества:*

а) фиксирует появление нового качества у целого объекта, несводимого к качествам его частей;

б) определяет существование структурного представления качества (важного для

квалиметрии) в виде структуры свойств, функций (функциональной структурности), или в виде структуры качеств частей, т.е. подкачеств или их единства;

в) определяет понимание свойств и качества как функции времени.

8. *Какие законы выступают регуляторами в контурах управления качеством:*

а) закон планомерного функционирования экономики (закон плановости);

б) Закон экономии труда;

в) закон стоимости и потребительной стоимости;

г) все определения верны;

д) нет правильного ответа.

9. *Что такое квалиметрия?*

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги;

б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги;

в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических,

информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

10. *В структуру квалиметрии входят:*

а) сертификация;

б) теория качества;

- в) теория управления качеством;
- г) метрология;
- д) нет правильного ответа.

**Тест считается пройденным, если магистрант ответил более чем на 70% заданий правильно.**

### **3. Анализ стандарта социальной услуги**

Порядок анализа;

1. Полное наименование стандарта
2. Связь данного стандарта с другими стандартами социального обслуживания
3. Описание услуги.
4. Алгоритм предоставления услуги.
5. Оценка качества услуги

#### **Критерии оценивания:**

- 8-10 баллов (отлично) - проанализированы все пункты плана.
- 5-7 баллов (хорошо) - один из пунктов плана в анализе не представлен
- 2-4 (удовлетворительно) - в анализе не представлены 2 пункта плана
- 0-1 (неудовлетворительно) - в анализе не раскрыты 3 и более пунктов плана / или задание не представлено.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов, выносимых на семестровый контроль  
по дисциплин «**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**» (зачет)

1. Понятие и задачи предмета социальной квалиметрии и сертификации
2. Становление социальной квалиметрии.
3. Квалитология и квалиметрия.
4. Объект, предмет и структура квалиметрии.
5. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.
6. Теория и методы квалиметрии.
7. Принципы и задачи квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии.
9. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
10. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
11. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
12. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
13. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
14. Методология определения и оценивания качеств.
15. Категория социальное качество.
16. Качество жизни и его структура.
17. Качество социальной услуги
18. Алгоритм оценки качества продукции.
19. Методы оценки уровня качества продукции.

20. Теории качества в современной науке.
21. Принципы оценивания.
22. Показатели качества.
23. Качество как объект управления.
24. Система оценки качества.
25. Сертификация.
26. Понятие стандартизации.
27. Методологические и научно-методические основания стандартизации.
28. Показатели стандартизации и унификации.
29. Основные системы стандартов.
30. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
31. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
32. Государственные стандарты социального обслуживания.
33. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
34. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
35. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
36. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
37. Методы оценки эффективности работы учреждений социальной защиты населения.
38. Виды контроля в социальной работе.
39. Методы оценки персонала социальных служб.
40. Методы оценки качества работы специалистов социальных служб.