

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений
и социально-политических наук
Кафедра социальной работы



УТВЕРЖДАЮ
Директор НИИМОСПН
С.А. Дитковская
« 4 » _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг

По направлению подготовки – 39.03.02 Социальная работа

Профиль – Управление и организация социальной работы

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная / заочная

Курс – 4 курс (7 семестр / 11 триместр)

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы для бакалавров по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа. Управление и организация социальной работы очной формы и заочной формы обучения.

Составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавра), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 76 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональными стандартами «Специалист по социальной работе», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 июня 2020 г. № 351н; «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 сентября 2023 г. № 691н; «Специалист по работе с семьей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2023 г. № 717н.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры социальной работы ФГБОУ ВО «ЛГПУ» **Мальцева Татьяна Евгеньевна**
ассистент кафедры социальной работы ФГБОУ ВО «ЛГПУ» **Удовенко Юлия Михайловна**

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социальной работы

«5» сентября 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой  Васюк А. Г.

ОДОБРЕНА на заседании учебно-методической комиссии Института истории, международных отношений и социально-политических наук

«11» сентября 2023 г., протокол № 4

Председатель  И.П. Акиншева

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего
учебно-методическим отделом

 В.В. Савенков

«11» сентября 2023 г.

1. Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины: сформировать у студентов понятия социальные услуги, стандартизация, оценка качества; познакомить с прикладными методами зарубежного и отечественного опыта оценки качества стандартизации услуг в социальной сфере; отработать навыки оценки качества стандартизации услуг в социальной сфере

Задачи изучения дисциплины:

– освоение теорий, прикладных методов, зарубежного и российского опыта оценки качества и стандартизации услуг в социальной сфере.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» входит в обязательную часть учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: знания объекта, предмета социальной работы, ее принципов, форм и методов, теоретических прикладных методов, зарубежного и российского опыта оценки качества и стандартизации услуг в социальной сфере;

умения осваивать и анализировать новые научные знания;

навыки конспектирования, обобщения и систематизации учебного материала; выражения и обоснования своей позиции по основным вопросам, логичного изложения учебной информации, владения компьютером и поиска специализированной научной литературы.

Содержание дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является логическим продолжением содержания дисциплин «Введение в специальность» и служит основой для изучения «Технологии социальной работы» и др.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине	Результаты обучения по дисциплине
Универсальные			
УК-9	УК-9.1.	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.	знать: базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике, методы личного экономического и финансового планирования, основные финансовые инструменты, используемые для управления личными финансами уметь: анализировать информацию для принятия обоснованных экономических решений, применять экономические знания при выполнении практических задач. владеть: способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.
	УК-9.2.	Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	
Общепрофессиональные			
ОПК-4	ОПК-4.1.	Выбирает методы реализации профессиональной деятельности в сфере социальной работы, исходя из анализа проблемной ситуации.	знать: предмет, категории и задачи квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; уметь: оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; владеть: навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне
	ОПК-4.2.	Применяет технологии профессиональной деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы.	
	ОПК-4.3.	Владеет навыками сбора и анализа информации, необходимой для контроля и оценки технологий профессиональной	

		деятельности в сфере социальной работы	
Профессиональные			
ПК-2	ПК-2.1.	Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих потребность в социальном обслуживании.	<p>знать: современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг;</p> <p>уметь: воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам;</p> <p>владеть: навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне</p>
	ПК-2.2.	Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты.	
ПК-4	ПК-4.1.	Выявляет ресурсы, необходимые для реализации мероприятий в социальной сфере.	<p>знать: методы и критерии оценки и стандартизации социальных услуг; основы современной теории качества жизни физического, психического и социального здоровья</p> <p>уметь: проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы.</p> <p>владеть: навыками измерения и качественной оценки социальных услуг;</p>
	ПК-4.2.	Координирует деятельность специалистов по выполнению поставленных задач.	
ПК-6	ПК-6.1	Знаком с методами проведения прикладных исследований в системе социальной работы	<p>знать: основные классические и современные теории квалиметрии;</p> <p>уметь: ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки;</p> <p>владеть: навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне</p>
	ПК-6.2	Осуществляет анализ полученных данных прикладных исследований с использованием количественных и качественных методов	
	ПК-6.3	Организует и проводит прикладные исследования в системе социальной	

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов / зач. ед.	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	48	16
Лекции	24	4
Семинарские занятия	–	–
Практические занятия	24	12
Лабораторные работы	–	–
Контрольные работы	–	–
Курсовая работа / курсовой проект	–	–
Другие формы организации учебного процесса (контроль)	27	9
Самостоятельная работа студента (всего часов)	69	119
Форма аттестации	Экзамен	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения

Квалиметрия как наука о качестве. Основные понятия социальной квалиметрии. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения в России

Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг

Теоретико-методологические основы квалиметрии. Сущность и специфика социальной квалиметрии. Классификация видов услуг. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг

Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг

Национальные стандарты Российской Федерации по оценке качества социальных услуг. ГОСТ 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения». Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг

Основные причины развития социальных услуг. Особенности социальных услуг как товара (продукта). Критерии дифференциации социальных услуг. Практическое применение Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД). Основные проблемы

классификации социальных услуг. Социальные услуги в современной системе социального обслуживания населения.

Тема 5. Социальная квалиметрия: сущность и методы

Понятие «качество социальной услуги». Содержание словосочетания «качество жизни». Количественные характеристики социальной услуги. Качественные характеристики социальной услуги. Система качества организации. Основные документы, наличие которых свидетельствует о наличии политики качества в организации. Политика качества для любой организации социальной сферы. Отличие образа жизни от качества жизни. Социологический подход к качеству жизни. Суть теории потребностей. Иерархия потребностей «обществом потребления».

Тема 6. Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению

Содержание понятия «стандарт». Деятельность по стандартизации. История возникновения международных стандартов. Технология веб-квест, стандарт ISO серии 9000. Введение в 2000 году новой версии международного стандарта ISO 9001-2000.

Тема 7. Методики научного анализа квалиметрических данных

Цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества. Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Тема 8. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг

Номинативная шкала для учёта множества однородных товаров или услуг. Условия для получения оценки качества. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг

Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения

Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения. Квалиметрия в работе социальных служб.

Тема 10. Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения

Управление персоналом и оценка качества его деятельности в учреждениях социального обслуживания. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
7 семестр / 11 триместр			
1.	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	2	2
2.	Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг	2	
3.	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	2	
4.	Критерии оценки качества социальных услуг	2	
5.	Социальная квалиметрия: сущность и методы	2	
6.	Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	2	
7.	Методики научного анализа квалиметрических данных	2	
8.	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	4	2
9.	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	2	
10.	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	4	
Итого за семестр		24	4

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
7 семестр / 11 триместр			
1.	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	2	2
2.	Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг	2	2
3.	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	2	
4.	Критерии оценки качества социальных услуг	2	2
5.	Социальная квалиметрия: сущность и методы	2	2
6.	Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	2	2
7.	Методики научного анализа квалиметрических данных	2	
8.	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	4	
9.	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	2	

10.	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	4	2
Итого за семестр		24	12

4.5. Лабораторные работы – не предусмотрены учебным планом

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
7 семестр / 11 триместр				
1.	Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	6	12
2.	Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	6	12
3.	Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	6	12
4.	Критерии оценки качества социальных услуг	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	9	12
5.	Социальная квалиметрия: сущность и методы	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	6	12
6.	Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	8	12
7.	Методики научного анализа квалиметрических данных	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям;	6	11

		конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации		
8.	Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	8	12
9.	Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	6	12
10.	Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	Работа с лекционным материалом; подготовка к практическим занятиям; конспектирование литературы, подготовка к текущей аттестации	8	12
Итого за семестр			69	119

4.7. Курсовые работы – не предусмотрены учебным планом.

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии.

Преподавание дисциплины ведётся с применением следующих методических средств обучения и образовательных технологий.

Наряду с методикой традиционной лекционно-практической работы предусмотрено использование активных форм и методов учебной деятельности, в том числе: учебные дискуссии, беседы, мозговой штурм.

Методика проблемно-диалогического обучения применяется в процессе лекционной работы над учебным материалом в каждой из тем учебной дисциплины.

Методика обучения в сотрудничестве с применением командных, групповых видов работы используется в процессе организации практического обучения.

Методика исследовательской деятельности используется как основа для организации самостоятельной работы студентов в объеме учебных тем.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины.

Текущая аттестация студентов по дисциплине производится в дискретные временные интервалы в таких формах: опрос, подготовка докладов и рефератов, экзамен. Критерии оценки учитывают результаты выполнения практических заданий, а также итоги выполнения заданий самостоятельной работы.

Итоговым (промежуточным) контролем по дисциплине является

экзамен. Экзамен проводится в устной форме и включает в себя ответы на теоретические вопросы.

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. Басов Н.Ф., Социальная работа: Учебное пособие для бакалавров / Под ред. д. п. н., проф. Н. Ф. Басова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2016. - 352 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024245.html>

2. Холостова Е.И., Социальная работа: Учебник для бакалавров / Е.И. Холостова - М. : Дашков и К, 2015. - 612 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019043.html>

Дополнительная литература:

1. Квалиметрия и управление качеством. Инструменты управления качеством: Учебное пособие. / Пономарев С. В., Мищенко С. В., Герасимов Б. И., Трофимов А. В. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2017. – 80 с.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

[illegible]