

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н. Осьмук Л. А.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Квалитология в социальной работе

Образовательная программа: 39.04.02 Социальная работа, магистерская программа: Социальная работа в сфере семьи и детства

Курс: 2, семестр : 3

Институт социальных технологий и реабилитации,

		Семестр
№	Вид деятельности	3
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	2
2	Всего часов	72
3	Всего занятий в контактной форме, час.	43
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	10
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	5
10	Самостоятельная работа, час.	29
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 39.04.02 Социальная работа

ФГОС введен в действие приказом №369 от 08.04.2015 г. , дата утверждения: 30.04.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 39.04.02 Социальная работа

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете института социальных технологий и реабилитации, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

начальник отдела, к.ф.н. Дегтярева В. В.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Осьмук Л. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ПК.14 способность к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; в части следующих результатов обучения:
з1. знать основы современной квалиметрии
у1. уметь применять методы квалиметрии для оценки качества социальных услуг

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Квалитология в социальной работе</i>	
ПК.14.з1 знать основы современной квалиметрии	
1.знать основы квалиметрии как науки о качестве	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.14.у1 уметь применять методы квалиметрии для оценки качества социальных услуг	
2.знать содержание, структуру национальных и региональных стандартов социального обслуживания населения	Практические занятия; Самостоятельная работа
3.знать основы, принципы и особенности стандартизации социальных услуг, определять проблемы стандартизации на современном этапе	Практические занятия; Самостоятельная работа
4.знать критерии оценки качества социальных услуг в системем социального обслуживания населения	Практические занятия; Самостоятельная работа
5.уметь применять методы оценки качества социальных услуг	Практические занятия; Самостоятельная работа
6.уметь применять квалиметрические методы при оценке качества социальных услуг	Практические занятия; Самостоятельная работа
7.уметь проектировать программы оценки качества социального обслуживания клиентских групп социальной работы	Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 3				
Дидактическая единица: Теория качества				
1. Квалитатизм и теория качества	0	1	1	Рассматривают основы квалитологии как учебной дисциплины. Осуществляют анализ концептуальных основ измерения качества. Определяют содержание основных категорий квалитологии. Определяют задачи квалитологии в социальной рабо-те

2. Понятие качества: сущность и содержание	0	1	1	Эксплицируют категорию качества с позиции социально-гуманитарного знания.
3. Менеджерализм в оценке качества социальных услуг.	0	2	1	Обсуждают проблемы управления в социальной сфере, выделяют особенности и признаки менеджерализации. Определяют структуру международных стандартов (ИСО) и изучают основное содержание.
Дидактическая единица: Стандарты социального обслуживания населения в контексте изучения системы контроля и оценки качества социальных услуг.				
4. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы.	0	2	2, 3	Осуществляют анализ проблем внедрения национальных и региональных стандартов качества в сфере социального обслуживания населения. Виды стандартов. Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения. Знакомятся с основными методами стандартизации.
5. Проблемы стандартизации в социальной работе	0	2	1, 2, 3	Описывают основные проблемы в сфере стандартизации системы социального обслуживания. Определяют организационно-управленческие проблемы учреждений социального обслуживания населения.
6. Структура и содержание стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	0	2	2, 3	Анализируют основные национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения.
Дидактическая единица: Оценка качества социальных услуг				
7. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения. методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.	0	2	1, 5, 6	Рассматривают основные понятия в области качества социальных услуг и эффективности
8. Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг	0	2	1, 4, 7	Определяют проблемы и противоречия, возникающие в учреждениях социального обслуживания населения в оценке качества социальных услуг. Классифицируют факторы качества социальных услуг.

9. Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг.	0	2	3	Рассматривают содержание понятия услуги. Услуга как процесс. Определяют содержание типов социальных услуг в сфере социального обслуживания населения. Определяют цели услуги и цели оценки качества услуги. Определяют субъектов оценки качества услуг
10. Система методов оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения	0	2	1, 3, 5, 6, 7	Изучают основные методы квалитметрии. используемые в процессе контроля и процедурах оценки качества социальных услуг.
11. Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг	0	2	1, 7	Осуществляют групповое обсуждение по вопросам нормативно-правового обеспечения внедрения систем контроля и оценки качества социальных услуг в практику социального обслуживания населения. Выделяют различные противоречия.
12. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения	4	4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Эксплицируют категорию "эффективность", формулируют показатели эффективности учреждения социального обслуживания населения Изучают направления
13. Организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг	0	2	1, 3, 4, 7	контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания населения. Цели и функции контроля и оценки качества социальных услуг
14. Критерии, показатели, индикаторы оценки качества.	2	4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Рассматривают основные подходы к оценке качества социальных услуг. Разрабатывают критерии, показатели и индикаторы оценки качества услуг. Формулируют цели, ожидаемых результатов услуги. Описывают качественные и количественные характеристики качества социальных услуг. Определяют виды оценки качества социальных услуг. Разрабатывают показатели условия, процесса, результата.

15. Система методов оценки качества социальных услуг в организации.	4	6	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Описывают методы раз-работки показателей качества. Дают характеристику методам измерения качества, анализа качества. Изучают статистические, квалиметрические методы оценки качества услуг. Рассматривают виды инст-рументария. Опросные методы. Анкетирование клиентов как инструмент оценки качества социальных услуг. Разрабатывают анкету оценки качества услуги. Рассматривают особенности использования для оценки качества социальных услуг фокус-групп. Разрабатывают и определяют процедуры внедрения дневника наблюдения. Изучают возможности экспертного метода, проектируют программу экспертизы.
---	---	---	---------------------	--

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 3				
1	РГЗ	2, 3, 4, 5, 6, 7	11	5
Требования к РГЗ представлены в Приложении 1, подробная информация приведена в приложении №3 : Дегтярева В. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215066. - Загл. с экрана. Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156. - Загл. с экрана. Соболева И. А. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156394. - Загл. с экрана. Колочева В. В. Квалиметрия [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215556. - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	18	0

Подготовка к занятиям предполагает прочтение и конспектирование учебно-методической литературы по курсу, а также выполнение некоторых компонентов РГЗ: Дегтярева В. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215066. - Загл. с экрана. Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156. - Загл. с экрана. Колочева В. В. Квалиметрия [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215556. - Загл. с экрана. Соболева И. А. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156394. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети
Консультирование	e-mail; Социальные сети
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ПК.14;
Формируемые умения: з1. знать основы современной квалиметрии; у1. уметь применять методы квалиметрии для оценки качества социальных услуг		
Краткое описание применения: обсуждение спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность		
2	Кейс-стади	ПК.14;
Формируемые умения: з1. знать основы современной квалиметрии; у1. уметь применять методы квалиметрии для оценки качества социальных услуг		
Краткое описание применения: техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставить оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 3		
<i>Дополнительная учебная деятельность:</i>	0	
<i>Практические занятия:</i>	27	54
Контролирующие материалы приводятся в "Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156 . - Загл. с экрана."		
<i>РГЗ:</i>	13	26
Контролирующие материалы приводятся в "Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля
		Защита РГЗ
ПК.14	з1. знать основы современной квалиметрии	+
	у1. уметь применять методы квалиметрии для оценки качества социальных услуг	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Электронная библиотека «Юрайт» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2017. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2011. - Режим доступа: <http://znanium.com>. - Загл. с экрана.
3. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие / В.И. Кириллов. - 2-е изд., стер. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 440 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005464-3, 200 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=429148> - Загл. с экрана.
4. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 184 с. - ISBN 978-5-394-02023-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977> - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511977> - Загл. с экрана.
5. Романычев И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Стрельников. - Москва, 2014
6. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И. В. Малофеев. - М., 2012. - 175 с. : ил.
7. Аманжолова Б. А. Международные стандарты аудита [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Б. А. Аманжолова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208555. - Загл. с экрана.

8. Дегтярева В. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215066. - Загл. с экрана.
9. Дегтярева В. В. Квалитология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214156. - Загл. с экрана.
10. Колочева В. В. Квалиметрия [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215556. - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для вузов по направлению "Стандартизация, сертификация и метрология" / В. Н. Фомин. - М., 2005. - 383 с. : табл.
2. Соболева И. А. Аудит качества : учебное пособие / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 53, [1] с. : табл.
3. Электронная библиотека «Юрайт» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2017. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - Загл. с экрана.
4. Калейчик М. М. Квалиметрия : учебное пособие / М. М. Калейчик ; Моск. гос. индустр. ун-т. - М., 2006. - 198 с. : ил., табл.
5. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва, 2007. - 211 с. : ил., табл.
6. Макашева З. М. Социальный менеджмент : Учебник для вузов / З. М. Макашева, И. О. Калининкова. - М., 2002. - 207 с.
7. Басаков М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учебное пособие / М. И. Басаков. - Ростов н/Д, 2002. - 255 с.
8. Ржаницына Л. С. Состояние семейной политики и предложения по ее совершенствованию / Л. С. Ржаницына, С. И. Рыбальченко // Социологические исследования. - 2013. - № 6. - С. 47-57.
9. Соболева И. А. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000156394. - Загл. с экрана.
10. Майстрович Т. В. Национальная стандартизация: проблемы и решения / Т. В. Майстрович // Независимый библиотечный адвокат. - 2015. - № 1. - С. 3-10..
11. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : курс лекций / В. Н. Фомин. - М., 2000. - 319 с. : ил.
12. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М., 2003. - 211 с. : ил.
13. Попов С. Б. Система внутреннего контроля - составная часть менеджмента качества / С. Б. Попов // Деньги и кредит. - 2015. - № 7. - С. 59-63.

Интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU (Научная электронная библиотека РФФИ) [Электронный ресурс]. - [Россия], 1998. - Режим доступа: [http://\(www.elibrary.ru\)](http://(www.elibrary.ru)). - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) [Электронный ресурс] : ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления. - [Россия], 2000. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

6. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

7. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. ЭБС Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2011. - Режим доступа: <http://znanium.com>. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Office

2 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ

3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	используется для демонстрации материалов лекционных занятий

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	используется для выполнения заданий

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Квалитология в социальной работе** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.14/СТ способность к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалитологии и стандартизации	з1. знать основы современной квалитологии	Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Система методов оценки качества социальных услуг в организации.	РГЗ	Зачет, тестовые задания из вопросов зачета
ПК.14/СТ	у1. уметь применять методы квалитологии для оценки качества социальных услуг	Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы.	РГЗ	Зачет, тестовые задания из вопросов зачета

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 3 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.14/СТ.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 3 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ПК.14/СТ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый уровень предполагает сформированность основных представлений о сущности квалиметрии, об нормативно-правовых основах процедуры оценки качества социальных услуг. Знать понятие социальной услуги, основные виды услуг. Понимать проблемы стандартизации социальных услуг. Уметь проектировать содержание услуги и содержание оценки качества социальной услуги. Знать основные показатели качества социальной услуги. И уметь разрабатывать инструментarii оценки.

Базовый уровень освоения дисциплины предполагает владение теоретическими знаниями основных разделов учебной дисциплины. Студенты должны уверенно демонстрировать знание сущности квалитологии, ее основных методов. Знать теоретические основания процедур оценки качества. Уверенно определять содержание понятия качество услуги. Знать особенности и проблем стандартизации социальных услуг. Различать виды национальных стандартов. Знать основные подходы к оценке качества социальных услуг и уметь разрабатывать инструментarii оценки. Уверенно демонстрировать знания показателей качества социальных услуг.

Продвинутый уровень освоения дисциплины предполагает владение теоретическими знаниями основных разделов учебной дисциплины. Студенты должны свободно демонстрировать знание сущности квалитологии, ее основных методов. Знать теоретические основания процедур оценки качества. Свободно определять содержание понятия качество услуги. Знать особенности и проблем стандартизации социальных услуг. Различать виды национальных стандартов. Знать основные подходы к оценке качества социальных услуг и уметь разрабатывать инструментarii оценки. Свободно демонстрировать знания показателей качества социальных услуг. Студенты должны давать собственные оценки особенности сфере социальных сервисов и основных проблем этой сферы.

Паспорт зачета

по дисциплине «Квалитология в социальной работе», 3 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. Тестовое задание формируется на основании тем учебной дисциплины, обозначенных в рамках лекционных и практических занятий. Тестовое задание состоит из одного вопроса закрытого и/или открытого. Тестовые задания по своему характеру могут быть закрытыми (с вариантами ответов) и открытыми (студенты самостоятельно вписывают в бланк теста свой ответ на поставленный в тестовом задании вопрос). Тест состоит из 20 тестовых заданий. За каждый верно данный ответ, студент получает 1 балл, так что при выполнении 20 заданий студент получает 20 баллов.

Пример теста для зачета

1. Выберите верный вариант ответа. Квалиметрия - это

- А) особенность, характеристика объекта, проявляющаяся при производстве или потреблении;
- Б) научная область, объединяющая методы оценки качества объектов и процессов деятельности людей;**
- В) свойство продукции, поддающейся измерению.

2. Выберите верный вариант ответа. К видам квалиметрии можно отнести:

- А) теоретическую (общую), специальную, прикладную.**
- Б) относительную и абсолютную;
- В) оценочную.

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не набрал 10 минимальных баллов.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы теста набрал 10 баллов.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы теста набрал 15 баллов.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы теста набрал 20 баллов.

Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 50 баллов (из 100 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3. **Вопросы к зачету по дисциплине «Квалитология в социальной работе».**
Тестовые задания формируются из тем, представленных ниже.

1. Квалитатизм и теория качества.
2. Структура квалитологического знания.
3. Понятие качества: сущность и содержание.
4. Квалитология в социальной работе.
5. Социальная услуга. Сущность и содержание понятия
6. Сфера социальных услуг: основные характеристики
7. Идеология предоставления социальных услуг в России
8. Либеральная модель социальной политики в сфере предоставления социальных услуг
9. Цели оценки качества социальных услуг
10. Этапы и особенности внедрения системы контроля и оценки качества социальных услуг
11. Описание принципов оценки качества социальных услуг
12. Основные подходы к оценке качества социальных услуг
13. Критерии, показатели и индикаторы качества социальных услуг
14. Количественные и качественные характеристики социальных услуг
15. Показатели условий, процесса и результата социальных услуг
16. Статистические методы оценки качества социальных услуг
17. Социологические методы оценки качества социальных услуг.
18. Анкета как инструмент оценки качества социальных услуг
19. Особенности использования фокус-групп в оценке качества социальных услуг
20. Дневник наблюдения. Особенности внедрения дневника наблюдения в процедуру оценки качества социальных услуг

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Квалитология в социальной работе», 3 семестр

Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания (работы) по дисциплине студенты должны продемонстрировать навыки оценки социальных услуг, как одного из разделов квалитологии РГЗ состоит из нескольких разделов, которые студенты заполняют в ходе освоения разделов учебной дисциплины. При выполнении студенты должны выбрать социальную услугу из региональных стандартов социального обслуживания населения, на основании выбранной услуги описать условия ее предоставления, сформулировать показатели качества и предложить инструментарий оценки качества социальных услуг.

Обязательные структурные части РГЗ:

1. Вид услуги в соответствии с региональным стандартом.
2. Название услуги (ссылка и цитата из стандарта, где эта услуга упоминается или описывается)
3. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление услуги
4. Клиентская группа (категории клиентов, характеристика проблем клиентов, для преодоления которых требуется данная услуга.
5. Цели услуги (Для чего или зачем мы оказываем эту услугу?).
6. Цели оценки услуги (Что мы оцениваем в процессе оказания услуги? Условия, процесс, результат или все в комплексе?).
7. Порядок и условия получения доступа к услуге (при каких условиях оказывается, что необходимо сделать, какие документы представить для получения доступа к услуге., в каких случаях в предоставлении услуги может быть отказано, обязательства учреждения перед клиентом
8. Алгоритм (процедура) оказания услуги (или технологический план предоставления социальной услуги).
9. Показатели качества услуги.
10. Инструментарии оценки качества: в анкете выделить тематические блоки, сформулировать вопросы и варианты ответов. В дневнике наблюдения выделить категории и единицы анализа оценки качества услуги.

Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ (Р), не описаны условия предоставления услуги, не разработаны показатели качества услуги, деятельность по предоставлению социальной услуги плохо алгоритмизирована, анкета не отражает существующие показатели качества, а также не выделены единицы и категории в дневнике наблюдения.

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если в содержании отражены основные требования к выполнению РГЗ: заполнены все разделы РГЗ. Работа неоднократно корректировалась. Оценка составляет 13 балла

- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если заполнены все разделы РГЗ, представлены все типовые инструментарии, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 20 баллов.

- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если в полной мере соблюдены все требования к выполнению РГЗ. Представлены оригинальные инструментари, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 26 балла

Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.