

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
Стандартизация и оценка качества услуг

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

Курс: 5, семестры : 10 9

Институт социальных технологий и реабилитации, заочная форма обучения

		Семестр	
№	Вид деятельности	9	10
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	0	5
2	Всего часов	0	180
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2	28
4	Лекции, час.	2	4
5	Практические занятия, час.	0	6
6	Лабораторные занятия, час.	0	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0	0
8	Аттестация, час.	0	2
9	Консультации, час.		16
10	Самостоятельная работа, час.	0	150
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)		контр.
12	Вид аттестации		ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.03.02 Конфликтология

ФГОС введен в действие приказом №956 от 07.08.2014 г. , дата утверждения: 25.08.2014 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.03.02 Конфликтология

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:

доцент Жданова И. В.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.4 способность анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач; в части следующих результатов обучения:
з2. знать теоретические и нормативные основы стандартизации и качества услуг
у2. уметь применять методы стандартизации и оценки качества услуг
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность владеть знанием теоретических и практических компонентов прикладного исследования, умением концептуализировать проблему и вырабатывать эмпирические показатели, самостоятельно планировать исследовательский проект, знанием основных методов анализа информации, умением анализировать информацию и составлять аналитический отчет, обладанием основными навыками работы с различными статистическими пакетами; в части следующих результатов обучения:
у2. владеть основными навыками работы с различными статистическими пакетами

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Стандартизация и оценка качества услуг	
ОПК.4.з2 знать теоретические и нормативные основы стандартизации и качества услуг	
1.знать содержание, структуру национальных и региональных стандартов социального обслуживания населения	Лекции; Самостоятельная работа
2.знать основы, принципы и особенности стандартизации социальных услуг, определять проблемы стандартизации на современном этапе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.4.у2 уметь применять методы стандартизации и оценки качества услуг	
3.владеть приемами и методами стандартизации социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4.уметь применять стандарты качества социальных услуг в проектировании и реализации процедур оценки качества социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.знать основы квалиметрии как науки о качестве	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6.знать критерии оценки качества социальных услуг в системем социального обслуживания населения	Практические занятия; Самостоятельная работа
7.уметь применять методы оценки качества социальных услуг	Практические занятия; Самостоятельная работа
8.уметь применять квалиметрические методы при оценке качества социальных услуг	Практические занятия; Самостоятельная работа
9.уметь проектировать программы оценки качества социального обслуживания клиентских групп социальной работы	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.у2 владеть основными навыками работы с различными статистическими пакетами	
10.владеть навыками работы со статистическими пакетами	Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 9				
Дидактическая единица: Теория качества				
1. Квалитатизм и теория качества.	0	2	5	слушают лекцию и составляют конспект лекции

Семестр: 10				
Дидактическая единица: Основы стандартизации в социальной сфере				
5. Проблемы стандартизации в социальной работе	0	1	2, 5	слушают лекцию и составляют конспект лекции
6. Структура и содержание национальных стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	0	1	1, 2, 3, 4	слушают лекцию и составляют конспект лекции
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	1	5	слушают лекцию и составляют конспект лекции
9. Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг	0	1	5, 9	слушают лекцию и составляют конспект лекции

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 10				
Дидактическая единица: Оценка качества социальных услуг				
7. Критерии, показатели, индикаторы оценки качества.	0	4	2, 3, 5, 6, 9	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.

8. Система методов оценки качества социальных услуг в организации.	0	2	10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	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.
--	---	---	----------------------------	--

Таблица 3.3

Темы для самостоятельного изучения	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 10				
Дидактическая единица: Теория качества				
1. Квалитатизм и теория качества	0	6	5	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	4	5	Определяют содержание понятия качества с позиции социально-гуманитарного-знания.
3. Менеджерализм в оценке качества социальных услуг.	0	6	5	Дают характеристиску процесса менеджерализации социальной сферы
Дидактическая единица: Основы стандартизации в социальной сфере				

2. Стандарты качества: сущность и содержание	0	4	2, 5	Определяют структуру международных стандартов (ИСО) и изучают основное содержание.
3. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы.	0	6	1, 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.
4. Идеологии социальной политики РФ и ее влияние на проблему оценки качества социальных услуг. Принципы менеджериализации	0	6	2	Анализируют "старую" и "новую" идеологию предоставления социальных услуг. Дают характеристику либеральной модели социальной политики в системе предоставления социальных услуг.
4. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг	0	6	2	Изучают научные и методические основы стандартизации.
Дидактическая единица: Оценка качества социальных услуг				
5. Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг.	0	6	2, 3, 4	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
6. Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг	0	6	9	Определяют этапы внедрения процессов контроля и оценки качества социальных услуг. Рассматривают принципы оценки качества социальных услуг.
8. Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг	0	6	5, 9	Знакомятся с нормативно-правовыми актами, обеспечивающие процессы оценки и контроля качества
10. Организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг	0	6	2, 5, 9	Характеризуют организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг

11. Система методов оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения	0	6	3, 5, 7, 8, 9	Дают характеристику методам оценки и контроля качества социальных услуг
12. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения	0	6	3, 5, 7, 8, 9	Рассматривают методы оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 10				
1	Контрольные работы	6, 7, 8, 9	24	8
Требования к составлению контрольной работы см. 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. 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.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	34	6
Подготовка к занятиям предполагаем 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.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	18	2

Подготовка к сдаче зачета предполагает повторное обращение к материалам лекционных и практических занятий, а также обращение к научной и учебно-методической литературе по учебной дисциплине. , подробная информация приведена в приложении №2 : 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.

4	Самостоятельное изучение теоретического материала	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9	74	0
---	---	------------------------	----	---

Студент изучает темы, приведенные в таблице 3.3 : 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. 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	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять 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: 10		

<i>Лекция:</i>	9	18
<i>Практические занятия:</i>	27	54
<i>Контрольные работы:</i>	4	8
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "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."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "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."		

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

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОПК.4	з2. знать теоретические и нормативные основы стандартизации и качества услуг		+
	у2. уметь применять методы стандартизации и оценки качества услуг	+	+
ПК.4	у2. владеть основными навыками работы с различными статистическими пакетами		+

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

7. Литература

Основная литература

1. ЭБС Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2011. - Режим доступа: <http://znanium.com>. - Загл. с экрана.
2. 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.
3. Романычев И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Стрельников. - Москва, 2014
4. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И. В. Малофеев. - М., 2012. - 175 с. : ил.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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. Калейчик М. М. Квалиметрия : учебное пособие / М. М. Калейчик ; Моск. гос. индустр. ун-т. - М., 2006. - 198 с. : ил., табл.
4. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва, 2007. - 211 с. : ил., табл.
5. Макашева З. М. Социальный менеджмент : Учебник для вузов / З. М. Макашева, И. О. Калининкова. - М., 2002. - 207 с.
6. Басаков М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учебное пособие / М. И. Басаков. - Ростов н/Д, 2002. - 255 с.
7. Ржаницына Л. С. Состояние семейной политики и предложения по ее совершенствованию / Л. С. Ржаницына, С. И. Рыбальченко // Социологические исследования. - 2013. - № 6. - С. 47-57.
8. 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.
9. Майстрович Т. В. Национальная стандартизация: проблемы и решения / Т. В. Майстрович // Независимый библиотечный адвокат. - 2015. - № 1. - С. 3-10..
10. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : курс лекций / В. Н. Фомин. - М., 2000. - 319 с. : ил.
11. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М., 2003. - 211 с. : ил.
12. 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. Метрология, стандартизация, сертификация : учебное пособие / А. И. Аристов [и др.]. - М., 2012. - 255, [1] с. : черт., табл. + 1 CD-ROM.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ

2 Windows

3 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	для демонстрации материалов лекций и практических занятий
2	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	для осуществления дистанционного режима работы по курсу

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

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н., профессор Л.А. Осьмук
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Стандартизация и оценка качества услуг

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Стандартизация и оценка качества услуг 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)
ОПК.4 способность анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	32. знать теоретические и нормативные основы стандартизации и качества услуг	Идеологии социальной политики РФ и ее влияние на проблему оценки качества социальных услуг. Принципы менеджериализации Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг Организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг Проблемы стандартизации в социальной работе Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы. Стандарты качества: сущность и содержание Структура и содержание национальных стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания		Зачет, тестовые задания
ОПК.4	у2. уметь применять методы стандартизации и оценки качества услуг	Квалитатизм и теория качества. Квалитатизм и теория качества Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Менеджерализм в оценке качества социальных услуг. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг Организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального	Контрольные работы, разделы...	Зачет, тестовые задания

		обслуживания и социальных услуг Понятие качества: сущность и содержание Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг Проблемы стандартизации в социальной работе Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Система методов оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы. Стандарты качества: сущность и содержание Структура и содержание национальных стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения. методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.		
ПК.4 способность владеть знанием теоретических и практических компонентов прикладного исследования, умением концептуализировать проблему и вырабатывать эмпирические показатели, самостоятельно планировать исследовательский проект, знанием основных методов анализа информации, умением анализировать информацию и составлять аналитический отчет, обладанием основными навыками работы с различными статистическими	у2. владеть основными навыками работы с различными статистическими пакетами	Система методов оценки качества социальных услуг в организации.		Зачет, тестовые задания

пакетами				
----------	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 10 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.4, ПК.4.

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

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

В 10 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

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 компетенций ОПК.4, ПК.4, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, контрольная работа выполнена с существенными ошибками.

Пороговый. Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, контрольная работа выполнена с ошибками, тем не менее основные требования, предъявляемые к контрольной работе выполнены.

Базовый. Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, контрольная работа, предусмотренная в рамках курса, выполнена, качество выполнения не оценено минимальным числом баллов, допускается содержание незначительных ошибок.

Продвинутый. Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, контрольная работа по курсу оценена числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Стандартизация и оценка качества услуг», 10 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной письменной тестовой форме. Тест формируется из перечня тем для зачета, представленных ниже. Тест состоит из 20 тестовых заданий, за верно выполненное тестовое задание студенты получают 1 балл. Так по итогу выполнения теста студент должен набрать 20 баллов.

Пример теста для зачета

1. Выберите верный вариант ответа. Стандартизация - это:

- А) деятельность по установлению норма, правил и характеристик в целях обеспечения качества;
- Б) государственная политика;
- В) формы и методы взаимодействия субъектов хозяйственной деятельности.

2. Выберите верный вариант ответа. Правила по стандартизации и рекомендации по стандартизации это:

- А) документы методического содержания, которые разрабатываются организациями, подведомственные Госстандарту РФ и Госстрою РФ.
- Б) Документы, определяющие порядок принятия госстандартов РФ.
- В) перечень норм и показателей качества продукции и/или услуги.

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на тест выполнил менее 20 тестовых заданий. Оценка составляет 0 баллов.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на тест верно решил 10 тестовых заданий. Оценка составляет 10 баллов.
- Ответ тест для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на тест решил 15 тестовых заданий. Оценка составляет 15 *баллов*.
- Ответ тест для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на тест верно решил 20 тестовых заданий. Оценка составляет 20 *баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

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

4. **Вопросы (темы для тестовых заданий) к зачету по дисциплине «Стандартизация и оценка качества услуг»:**

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

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Стандартизация и оценка качества услуг», 10 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа включает 10 заданий и выполняется письменно. Контрольная работа выполняется по темам: Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг. Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Система методов оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. Для выполнения контрольной работы, студенты должны выбрать одну социальную услугу и разработать инструменты оценки ее качества.

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.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если не выполнены все требования, предъявляемые к контрольной работе. Разделы контрольной работы заполнены на половину и м ошибками. Оценка составляет 0 баллов.

Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если в содержании отражены основные требования к выполнению контрольной работы. Заполнены все разделы РГЗ. Работа неоднократно корректировалась. Оценка составляет 4 балла

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если заполнены все разделы контрольной работы, представлены все типовые инструментарии, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 6 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если в полной мере соблюдены все требования к выполнению контрольной работы. Представлены развернутые тезисы по разделам контрольной работы. Представлены оригинальные инструментарии, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 8 баллов.

3. Шкала оценки

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

4. Пример варианта контрольной работы.

В качестве вариантов выбора услуги, для которой разрабатывается алгоритмы предоставления, технологические карты-описатели, а также инструментарий, можно взять следующие услуги:

1. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.
2. Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам.
3. Организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов.