

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

: 39.03.02

, :

:4, :7

		7
1	()	6
2		216
3	, .	103
4	, .	36
5	, .	54
6	, .	0
7	, .	36
8	, .	2
9	, .	11
10	, .	113
11	(, ,)	
12		

(): 39.03.02

8 12.01.2016 ., : 09.02.2016 .

: 1,

(): 39.03.02

, _____ 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

. . .

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ПК.4 способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; в части следующих результатов обучения:			
1.			
2.			
1.			

3.

3.1

:7			
:			
1.	0	1	1
2.	0	1	1
3.	0	2	1
:			
4.	0	2	3
5.	0	1	1, 3
6.	0	1	2, 3, 4, 9
:			
7.	0	2	1
8.	0	2	1, 8
9.	0	2	1, 8
10.	0	2	1, 3, 8
11.	0	2	1, 4, 6, 7, 8
12.	0	2	1, 4, 6, 7, 8

3.2

:7			

:					
1.		2	4	1	-
:					
2.	:	4	4	1, 3	()
3.		2	4	2, 3, 4	-
4.		4	4	3	" " " "
:					
5.		4	4	3, 4, 9	-

6.		4	4	8	
7.		6	6	1, 3, 4, 5, 8	
8.		10	10	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	

4.

--	--	--	--	--

: 7			
1		43	5
1			
2		100	6
-			

5.

(. 5.1).

5.1

	-
	e-mail;
	e-mail;
	e-mail;
	e-mail;

5.2

1	
Краткое описание применения: обсуждение спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность	

2	
Краткое описание применения: это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом	

6.

(),

-

ECTS.

. 6.1.

6.1

	.	
: 7		
<i>Лекция:</i>	5	9
<i>Практические занятия:</i>	24	45
<i>РГЗ:</i>	4	6
<i>Экзамен:</i>	20	40

.4	1.	
	2.	
	1.	

1

7.

1. Соболева И. А. Аудит качества : учебное пособие / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 53, [1] с. : табл.
 2. Романычев И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Стрельников. - Москва, 2014
 3. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва, 2007. - 211 с. : ил., табл.
 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.
-
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. Калейчик М. М. Квалиметрия : учебное пособие / М. М. Калейчик ; Моск. гос. индустр. ун-т. - М., 2006. - 198 с. : ил., табл.
 3. Макашева З. М. Социальный менеджмент : Учебник для вузов / З. М. Макашева, И. О. Калининкова. - М., 2002. - 207 с.
 4. Басаков М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учебное пособие / М. И. Басаков. - Ростов н/Д, 2002. - 255 с.

5. Ржаницына Л. С. Состояние семейной политики и предложения по ее совершенствованию / Л. С. Ржаницына, С. И. Рыбальченко // Социологические исследования. - 2013. - № 6. - С. 47-57.
6. 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.
7. Майстрович Т. В. Национальная стандартизация: проблемы и решения / Т. В. Майстрович // Независимый библиотечный адвокат. - 2015. - № 1. - С. 3-10..
8. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : курс лекций / В. Н. Фомин. - М., 2000. - 319 с. : ил.
9. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М., 2003. - 211 с. : ил.
10. Попов С. Б. Система внутреннего контроля - составная часть менеджмента качества / С. Б. Попов // Деньги и кредит. - 2015. - № 7. - С. 59-63.

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 "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>

7. :

8.

8.1

1.

8.2

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9.

-

1	(Internet)	Internet

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

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы

по дисциплине **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**
(наименование дисциплины)

В течение семестра студент должен выполнить РГЗ, структура которого представлена следующим образом:

1. Вид услуги в соответствии с ГОСТ (региональные стандарты)
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. Инструментарии оценки качества:
 - В анкете выделить тематические блоки, сформулировать вопросы и варианты ответов.
 - В дневнике наблюдения выделить категории и единицы анализа оценки качества услуги.

РГЗ раскрывается студентом самостоятельно на основе предложенной основной, дополнительной и рекомендованной литературы. Возможно использование и других источников. Оформление работы должно быть выполнено в соответствии с правилами:

1. РГЗ печатается на компьютере на одной стороне белой бумаги формата А4.
2. Рекомендуемый объем контрольной работы 10-15 страниц.
3. При оформлении работы на компьютере используются следующие параметры: **шрифт -14, межстрочный интервал-полуполторный, абзацный отступ-1,25 мм., поля: левое-30 мм,правое-20мм,верхнее-20мм,нижнее-20мм.** Расстояние между заголовками и последующим текстом должно быть **два интервала.** Заголовки работы располагаются в **середине строки** без точки в конце и печатаются прописными буквами, выделяются полужирным шрифтом. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Страницы работы нумеруются арабскими цифрами.

Критерии оценки

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

- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если заполнены все разделы РГЗ, представлены все типовые инструментарии, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 5 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если в полной мере соблюдены все требования к выполнению РГЗ. Представлены оригинальные инструментарии, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 6 баллов.

Характеристика уровней освоения компетенций.

Пороговый уровень предполагает сформированность основных представлений о сущности социальной 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 инструментарии оценки.

Базовый уровень освоения дисциплины предполагает владение теоретическими знаниями основных разделов учебной дисциплины. Студенты должны уверенно демонстрировать знание сущности социальной 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 инструментарии 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 социальной 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 инструментарии оценки. Свободно демонстрировать знания показателей качества социальных услуг. Студенты должны давать собственные оценки особенности сфере социальных сервисов и основных проблем этой сферы.

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

Кафедра социальной работы и социальной антропологии
Форма экзаменационного билета

Дисциплина **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**
(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Квалитатизм и теория качества
2. Основные проблемы стандартизации в социальной работе

Составитель

_____ В.В. Дегтярева

(подпись)

Заведующий кафедрой

_____ Л.А. Осьмук

(подпись)

«___» _____ 20 г.

Критерии оценки

- Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если определено основное содержание вопроса, демонстрируется знание основных подходов и позиций относительно предмета экзаменационных вопросов. Оценка составляет 20 баллов
- Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если демонстрируется владением основным содержанием вопросов, демонстрируется способность к обращению к различным оценкам и подходам в содержании ответа на вопросы экзаменационных билетов. Оценка составляет 30 баллов
- Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если демонстрируется свободное владение теоретическим материалов по основным разделам учебной дисциплины. Демонстрируется способность не только демонстрировать различие оценок и подходов по содержанию вопросов экзаменационных билетов, а также способность давать собственную оценку. Оценка составляет 40 баллов

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем вопросам составляет не менее 50 баллов (по 100 балльной шкале). Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации. К паспорту экзаменационного билета прилагается полный перечень вопросов.

Перечень вопросов для сдачи экзамена по дисциплине:

1. Определение системы менеджмента качества
2. Квалитатизм и теория качества
3. Основы квалиметрии и метрологии
4. Понятие качества: сущность и содержание
5. Основные проблемы стандартизации в социальной работе
6. Стандарты качества: сущность и содержание

7. Особенности стандартизации в социальной сфере
8. Социальная услуга. Сущность и содержание понятия
9. Сфера социальных услуг: основные характеристики
10. Идеология предоставления социальных услуг в России
11. Либеральная модель социальной политики в сфере предоставления социальных услуг
12. Цели оценки качества социальных услуг
13. Этапы и особенности внедрения системы контроля и оценки качества социальных услуг
14. Описание принципов оценки качества социальных услуг
15. Основные подходы к оценке качества социальных услуг
16. Критерии, показатели и индикаторы качества социальных услуг
17. Количественные и качественные характеристики социальных услуг
18. Показатели условий, процесса и результата социальных услуг
19. Статистические методы оценки качества социальных услуг
20. Социологические методы оценки качества социальных услуг.
21. Анкета как инструмент оценки качества социальных услуг
22. Особенности использования фокус-групп в оценке качества социальных услуг
23. Дневник наблюдения. Особенности внедрения дневника наблюдения в процедуру оценки качества социальных услуг

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

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы

по дисциплине **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**
(наименование дисциплины)

В течение семестра студент должен выполнить РГЗ, структура которого представлена следующим образом:

1. Вид услуги в соответствии с ГОСТ (региональные стандарты)
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. Инструментарии оценки качества:
 - В анкете выделить тематические блоки, сформулировать вопросы и варианты ответов.

- В дневнике наблюдения выделить категории и единицы анализа оценки качества услуги.

РГЗ раскрывается студентом самостоятельно на основе предложенной основной, дополнительной и рекомендованной литературы. Возможно использование и других источников. Оформление работы должно быть выполнено в соответствии с правилами:

1. РГЗ печатается на компьютере на одной стороне белой бумаги формата А4.
2. Рекомендуемый объём контрольной работы 10-15 страниц.
3. При оформлении работы на компьютере используются следующие параметры: **шрифт -14, межстрочный интервал-полуполторный, абзацный отступ-1,25 мм., поля: левое-30 мм,правое-20мм,верхнее-20мм,нижнее-20мм.** Расстояние между заголовками и последующим текстом должно быть **два интервала.** Заголовки работы располагаются в **середине строки** без точки в конце и печатаются прописными буквами, выделяются полужирным шрифтом. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Страницы работы нумеруются арабскими цифрами.

Критерии оценки

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если в содержании отражены основные требования к выполнению РГЗ: заполнены все разделы РГЗ. Работа неоднократно корректировалась. Оценка составляет 4 балла
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если заполнены все разделы РГЗ, представлены все типовые инструментари, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 5 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 6 баллов.