

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
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа, профиль: Организация и администрирование в социальной работе с инвалидами

Курс: 4, семестр : 7

Институт социальных технологий и реабилитации,

		Семестр
№	Вид деятельности	7
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	6
2	Всего часов	216
3	Всего занятий в контактной форме, час.	110
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	54
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	36
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	18
10	Самостоятельная работа, час.	106
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): 39.03.02 Социальная работа

ФГОС введен в действие приказом №8 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 39.03.02 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:

доцент Жданова И. В.

1. Внешние требования

Таблица 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:
з1. знать основы современной квалиметрии и стандартизации
з2. знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг
у1. уметь осуществлять оценку и контроль качества оказания 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
---	---------------------------

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

ПК.4.31 знать основы современной квалиметрии и стандартизации	
1.знать основы квалиметрии как науки о качестве	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.32 знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг	
2.знать содержание, структуру региональных стандартов социального обслуживания населения	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.31 знать основы современной квалиметрии и стандартизации	
3.знать основы, принципы и особенности стандартизации социальных услуг, определять проблемы стандартизации на современном этапе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.32 знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг	
4.владеть приемами и методами стандартизации социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.знать критерии оценки качества социальных услуг в системем социального обслуживания населения	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.у1 уметь осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг	
6.уметь применять методы оценки качества социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7.уметь применять квалиметрические методы при оценке качества социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
8.уметь проектировать программы оценки качества социального обслуживания клиентских групп социальной работы	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
9.уметь применять стандарты качества социальных услуг в проектировании и реализации процедур оценки качества социальных услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Теория качества				
1. Квалитатизм и теория качества.	0	2	1	слушают лекцию и составляют конспект лекции
2. Понятие качества: сущность и содержание	0	2	1	слушают лекцию и составляют конспект лекции

3. Менеджерализм в оценке качества социальных услуг.	0	2	1	слушают лекцию и составляют конспект лекции
Дидактическая единица: Основы стандартизации в социальной сфере				
4. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг	0	2	3	слушают лекцию и составляют конспект лекции
5. Проблемы стандартизации в социальной работе	0	2	1, 3	слушают лекцию и составляют конспект лекции
6. Структура и содержание стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	0	4	2, 3, 4, 9	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	4	1	слушают лекцию и составляют конспект лекции
8. Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг	0	2	1, 8	слушают лекцию и составляют конспект лекции
9. Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг	0	2	1, 8	слушают лекцию и составляют конспект лекции
10. Организационные и управленческие основы контроля качества учреждений социального обслуживания и социальных услуг	0	4	1, 3, 8	слушают лекцию и составляют конспект лекции
11. Система методов оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания населения	0	4	1, 4, 6, 7, 8	слушают лекцию и составляют конспект лекции
12. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения	0	6	1, 4, 6, 7, 8	слушают лекцию и составляют конспект лекции

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Теория качества				

1. Квалитатизм и теория качества	2	4	1, 3	Рассматривают основы квалитологии как учебной дисциплины. Осуществляют анализ концептуальных основ измерения качества. Определяют содержание основных категорий квалитологии. Определяют задачи квалитологии в социальной работе
Дидактическая единица: Основы стандартизации в социальной сфере				
2. Стандарты качества: сущность и содержание	4	6	1, 3	Определяют структуру международных стандартов (ИСО) и изучают основное содержание.
3. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы.	2	6	1, 2, 3, 4	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	4	4	1, 3	Анализируют "старую" и "новую" идеологию предоставления социальных услуг. Дают характеристику либеральной модели социальной политики в системе предоставления социальных услуг.
Дидактическая единица: Оценка качества социальных услуг				
5. Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг.	4	8	1, 3, 4, 9	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	4	6	1, 3, 8	Определяют этапы внедрения процессов контроля и оценки качества социальных услуг. Рассматривают принципы оценки качества социальных услуг.

7. Критерии, показатели, индикаторы оценки качества.	6	8	1, 3, 4, 5, 8	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.	10	12	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Описывают методы разработки показателей качества. Дают характеристику методам измерения качества, анализа качества. Изучают статистические, квалиметрические методы оценки качества услуг. Рассматривают виды инструментария. 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: 7				
1	РГЗ	5, 6, 7, 8, 9	23	10
Требования к РГЗ представлены в Приложении 1, подробная информация приведена в приложении №3 : 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	83	8
Подготовка к занятиям предполагаем прочтение и конспектирование учебно-методической литературы по курсу, а также выполнение некоторых компонентов РГЗ: 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; Личный типовой сайт; Портал НГТУ; Социальные сети; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Социальные сети
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	e-mail; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ПК.4;
Формируемые умения: з1. знать основы современной квалиметрии и стандартизации; з2. знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг		
Краткое описание применения: обсуждение спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность		
2	Метод проектов	ПК.4;
Формируемые умения: з1. знать основы современной квалиметрии и стандартизации; з2. знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг; у1. уметь осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг		
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. 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: 7		
<i>Лекция:</i>	5	9
<i>Практические занятия:</i>	25	45
<i>РГЗ:</i>	15	26
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы - тесты		

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.4	з1. знать основы современной квалитметрии и стандартизации	+
	з2. знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг	+
	у1. уметь осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг	+

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

7. Литература

Основная литература

1. Соболева И. А. Аудит качества : учебное пособие / И. А. Соболева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 53, [1] с. : табл.
2. Квалитметрия 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.
3. Социальная квалитметрия, 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.
4. Романычев И. С. Социальная квалитметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Стрельников. - Москва, 2014
5. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Москва, 2007. - 211 с. : ил., табл.
6. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И. В. Малофеев. - М., 2012. - 175 с. : ил.

Дополнительная литература

1. Фомин В. Н. Квалитметрия. 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.

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. 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.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ
- 2 Microsoft Windows
- 3 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	применяется для иллюстрации материалов лекций и практических занятий

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	применяется для выполнения расчетно-графических работ

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

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа, профиль: Организация и
администрирование в социальной работе с инвалидами

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных 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)
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	з1. знать основы современной квалиметрии и стандартизации	Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Стандартизация в системе социального обслуживания. Проблемы внедрения стандартов в системе социальной работы.	РГЗ	Зачет, тестовые задания
ПК.4	з2. знать теоретические основы стандартизации, оценки и контроля качества оказания социальных услуг	Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. 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. Структура и содержание стандартов социального обслуживания населения. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	РГЗ	Зачет, тестовые задания
ПК.4	у1. уметь осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг	Критерии, показатели, индикаторы оценки качества. Нормативно-правовое обеспечение оценки и контроля качества социальных услуг Проблемы оценки качества. Цели оценки качества. Принципы оценки качества социальных услуг Система методов оценки качества социальных услуг в организации. Социальная услуга как объект оценки качества в социальной работе. Особенности сферы услуг.	РГЗ	Зачет, тестовые задания

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций

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

В 7 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.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, РГЗ выполнено 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, РГЗ выполнено с ошибками, тем не менее основные требования, предъявляемые к РГЗ выполнены.

Базовый. Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, РГЗ, предусмотренное в рамках курса, выполнено, 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, РГЗ по курсу оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», 7 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. Тестовые задания представляют собой вопросы открытого и закрытого типа, с вариантами ответов.

Пример теста для зачета

1. Выберите верный вариант ответа. Стандартизация - это:

- А) деятельность по установлению норм, 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 теста 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 «Социальная

квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»:

1. Квалитатизм и теория качества.
2. Основы квалиметрии и метрологии.
3. Социальная квалиметрия в социальной работе.
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

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», 7 семестр

1. Методика оценки

РГЗ включает 10 заданий и выполняется письменно. РГЗ 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 РГЗ, 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.

РГЗ считается **невыполненным**, если не выполнены все требования, предъявляемые к РГЗ. Разделы РГЗ заполнены на половину и с ошибками. Оценка составляет 0-14 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 14- 18 баллов.

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если заполнены все разделы РГЗ, представлены все типовые инструментари, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 19- 22 баллов.

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если в полной мере соблюдены все требования к выполнению РГЗ. Представлены развернутые тезисы по разделам РГЗ. Представлены оригинальные инструментари, работа сдана без необходимости доработки. Оценка составляет 23-26 баллов.

3. Шкала оценки

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

4. Пример варианта РГЗ.

В качестве вариантов выбора услуги, для которой разрабатывается алгоритмы предоставления, технологические карты-описатели, а также инструментари, 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.