Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**

Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**
Рекомендуется для направления подготовки 39.03.02.Социальная работа
профиль подготовки «Социальная защита и социальное обслуживание семьи и детей»

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (утвержден 12 января 2016 г. № 8) и учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (профиль Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей), утвержденного Ученым советом ГАГУ (от 03.02.2016 г., протокол № 4)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы 18.03.2016 года, протокол №7

Горно-Алтайск 2016

1 Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: овладение студентами теоретико-методологическими основами социальной квалиметрии, нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество

социальных услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.

Задачи дисциплины:

- овладеть теоретическими основами современной теории социальной квалиметрии;
- сформировать представления о методиках его оценки;
- научить выделять и использовать критерии и показатели оценки качества социальных услуг;
- овладеть методами оценки качества социального обслуживания населения.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к базовой части цикла дисциплин (Б1.Б.31). Направлена на формирование способности к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, а также способности к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов.

Для изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» необходимо изучить следующие курсы «Документационное обеспечение социальной работы», «Статистика», «Информатика», «Информационные технологии в социальной сфере».

Освоение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Технологии социальной работы», «Модели социального обслуживания в России и за рубежом/Модели социальной работы в современном обществе», «Основы профориентологии/Современный рынок труда и занятость населения».

Междисциплинарные связи разделов и (или) тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
.	Технологии социальной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+
.	Модели социального обслуживания в России и за рубежом / Модели социальной работы в современном обществе	+	+	+	+	+	+	+	+	+
.	Основы профориентологии / Современный рынок труда и занятость населения	+	+	+	+	+	+	+	+	+

3 Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами курс «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обеспечивает формирование следующих компетенций:

способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-4);

способностью к осуществлению прогнозирования, проектирования и моделирования социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов (ПК- 14).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы современной теории социальной квалиметрии;
- основные теоретические подходы к исследованию качества жизни, физического, психического и социального здоровья человека, а также качества социальных услуг и социального обслуживания населения;

уметь:

- оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания;
- выделять и использовать основные критерии и показатели оценки качества жизни, качества социальных услуг, процесса социального обслуживания населения;
- осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;
- осуществлять прогнозирование, проектирование и моделирование социальных процессов и явлений в области социальной работы, экспертной оценке социальных проектов.

владеть:

- приемами и методами оценки качества жизни;
- методиками оценки качества и эффективности социального обслуживания населения.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных	Семестр
		6
Аудиторные занятия (всего)	60/1,8	36
В том числе:		
Лекции	18	18
Лабораторные работы (ЛР)		
Семинары (С)	42	42
Самостоятельная работа (всего)	84	84
В том числе:		
Реферат	10	10
Курсовая работа		
Другие виды самостоятельной работы	74	74
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	36/1	Экзамен
Общая трудоемкость часы	180/5	180
зачетные единицы	5	5

Матрица соответствия компетенций и разделов (тем) дисциплины

Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего час	Компетенция		Сумма компетенций
		ПК-4	ПК-14	

1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и подтверждения соответствия	16	+	+	2
2. Стандартизация социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт	16	+	+	2
3. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия	16	+	+	2
4. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация	16	+	+	2
5. Понятия: качество, качество услуги,	16	+	+	2
6. Критерии и показатели оценки качества	16	+	+	2
7. Национальные стандарты социального	16	+	+	2
8. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы, процедура	16	+	+	2
9. Стандарты организаций	16	+	+	2
Экзамен	36	+	+	2
Всего	180	+	+	2

5 Содержание дисциплины

5.1 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и подтверждения соответствия

Квалиметрия: основные понятия, цели, направления исследования. Социальная квалиметрия: понятие, сущность. Стандартизация: основные понятия, цели, принципы, функции. Подтверждение соответствия: понятие, сущность.

Тема 2. Стандартизация социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт

Основные этапы развития стандартизации в России и за рубежом. Стандартизация социального обслуживания за рубежом. Национальные минимальные стандарты в Великобритании. Национальные стандарты качества в Великобритании. Стандартизация социального обслуживания в России. Группы проектов стандартов социального обслуживания. Национальные стандарты социального обслуживания. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Стандартизация социального обслуживания на региональном уровне (Алтайский край).

Тема 3. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия

Нормативно – правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия. ФЗ «О техническом регулировании». Федеральный закон «О защите прав потребителей». Документы в области стандартизации: национальные стандарты, общероссийские классификаторы и др.

Тема 4. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация социальных услуг

Определение понятий: услуга, социальная услуга, обслуживание, социальное обслуживание. Классификация социальных услуг. Социально-психологические, социально- педагогические, социально-медицинские, социально-правовые, социально-экономические, социально-бытовые услуги.

Тема 5. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания

Определение понятий «качество», «качество товара», «качество услуги», «показатели качества услуги», «управление качеством», «культура качества», «оценка качества». Концепция национальной политики РФ в области качества. Стандарты качества серии ИСО 9000. Система менеджмента качества. Модель качества социального обслуживания.

Тема 6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг

Система критериев и показателей оценка качества социальных услуг. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. ГОСТ Р 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» и др.

Тема 7. Национальные стандарты социального обслуживания

ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52498-2005 Социальное обслуживание населения.

Классификация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52495-2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 53060-2008 Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008 Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания.

Тема 8. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы, процедура

Цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия: обязательное подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия.

Формы обязательного подтверждения соответствия: обязательная сертификация, декларирование соответствия.Форма добровольного подтверждения соответствия: добровольная сертификация. Добровольные системы сертификации. Сертификат соответствия. Схемы подтверждения соответствия услуг. Системы обязательной сертификации: на примере системы сертификации ГОСТ Р. Правила сертификации услуг. Сертификат соответствия. Знак соответствия.

Тема 9. Стандарты организаций

Понятие: стандарты организаций. Порядок разработки и утверждения стандартов организаций. ГОСТ Р 1.4 – 2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения. Стандарты организаций в области социального обслуживания.

Разделы и (или) темы дисциплины и виды занятий

(технологическая карта)

/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия				Самост. работа
			лекции	семин. занятия	практ. занятия	лабор. работы	
СЕМЕСТР – 6ой							
.	1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и подтверждения	16	2		4		10
.	2. Стандартизация социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт	16	2		4		10
.	3. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия	16	2		4		10
.	4. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация	16	2		6		8
.	5. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	16	2		6		8
.	6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	16	2		4		10
.	7. Национальные стандарты социального обслуживания	16	2		6		8
.	8. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы, процедура	16	2		4		10
.	9. Стандарты организаций	16	2		4		10

	Форма итогового контроля (экзамен)	36					
	Всего	180	18		42		84

Практические занятия и семинары
Содержание семинарских занятий

Тема дисциплины	Содержание тем	Трудоемкость в часах	Компетенции
1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и подтверждения соответствия	1. Квалиметрия: основные понятия, цели, направления исследования. 2. Социальная квалиметрия: понятие, сущность. 3. Стандартизация: основные понятия, цели, принципы, функции. 4. Подтверждение соответствия: понятие, сущность.	4	ПК -4 ПК – 14
2. Стандартизация социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт	1. Стандартизация социального обслуживания за рубежом. 2. Стандартизация социального обслуживания в России. 3. Группы проектов стандартов социального обслуживания. 4. Национальные стандарты социального обслуживания: правила разработки и утверждения.	4	ПК -4 ПК – 14
3. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия	1. ФЗ «О техническом регулировании». 2. Федеральный закон «О защите прав потребителей». 3. Документы в области стандартизации: национальные стандарты, общероссийские классификаторы и др.	4	ПК -4 ПК – 14
4. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация социальных услуг	1. Определение понятий: услуга, социальная услуга, обслуживание, социальное обслуживание. 2. Классификация социальных услуг. 3. Социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-правовые, социально-экономические, социально-бытовые услуги.	6	ПК -4 ПК – 14

5. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	1. Определение понятий «качество», «качество товара», «качество услуги», «показатели качества услуги», «управление качеством», «культура качества», «оценка качества». 2. Концепция национальной политики РФ в области качества. 3. Стандарты качества серии ИСО 9000. 4. Модель качества социального обслуживания.	6	ПК -4 ПК – 14
6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	1. Система критериев и показателей оценка качества социальных услуг. 2. Система качества учреждений социального обслуживания. 3. Контроль качества социальных услуг.	4	ПК -4 ПК – 14
7. Национальные стандарты социального обслуживания	1. Социальное обслуживание населения. 2. Основные виды социальных услуг. 3. Документация учреждений социального обслуживания.	6	ПК -4 ПК – 14
8. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы, процедура	1. Цели и принципы подтверждения соответствия. 2. Формы подтверждения соответствия. 3. Сертификат соответствия. 4. Схемы подтверждения соответствия услуг.	4	ПК -4 ПК – 14
9. Стандарты организаций	1. Понятие «стандарты организаций». 2. Порядок разработки и утверждения стандартов организаций. 3. Стандарты организаций в области социального обслуживания.	4	ПК -4 ПК – 14
Всего		42	ПК -4 ПК – 14

Самостоятельная работа

Наименование темы	Содержание работы	Количество часов	Форма отчетности	Срок контроля

1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и подтверждения соответствия	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.	6	Обсуждение вопросов семинара	Семинарское занятие № 1
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
2. Стандартизация социального обслуживания: отечественный и зарубежный опыт	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.	6	Обсуждение вопросов семинара.	Семинарское занятие № 2
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
3. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка реферата.	6	Обсуждение вопросов семинара.	Семинарское занятие № 2
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
4. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация социальных услуг	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка презентации	4	Обсуждение вопросов семинара, презентация	Семинарское занятие № 3
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
5. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.	4	Обсуждение вопросов семинара.	Семинарское занятие № 4
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене

6. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка реферата	6	Обсуждение вопросов семинара, реферат, тестирование..	Семинарское занятие № 5
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
7. Национальные стандарты социального обслуживания	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка презентации	4	Обсуждение вопросов семинара, презентация.	Семинарское занятие № 6
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
8. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы, процедура	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.	6	Обсуждение вопросов семинара	Семинарское занятие № 7
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
9. Стандарты организаций	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка реферата.	6	Обсуждение вопросов семинара, реферат	Семинарское занятие № 8
	Подготовка к экзамену	4	Опрос	На экзамене
	ИТОГО:	84ч.		

6. Примерная тематика рефератов

тема реферата - любая (на усмотрение студента)

1. Предмет и содержание квалиметрии как науки.
2. Общая и социальная квалиметрия. Сущность экономической квалиметрии.
3. Понятие измерения качества (свойств). Мера качества и показатель качества.
4. Отображение шкалирования и отображение мер свертывания. Классификация квалиметрических шкал.
5. Оценивание качества как особый тип функции управления. Принцип оценивания.
6. Эффективность как особый класс мер качества. Четырехкомпонентная модель-

система оценки качества.

7. Классификация методов квалиметрии.

8. Особенность экспертной квалиметрии. Класс экспертиз. Основные факторы, определяющие организацию экспертных процедур.

9. Индексная квалиметрия как метод оценки темпов «движения» показателей качества объектов и процессов.

10. Экономическая теория индексов. Условия соизмерения и обратимости. Типовые задачи аналитического направления в индексной квалиметрии.

11. Системные исследования качества в проектировании: два подхода.

12. Структура закона системного исследования.

13. Системный анализ функций. Построение дерева функций.

14. Системный анализ технических требований.

15. Морфологический метод структурного анализа. Матрица совместимости.

16. Выбор номенклатурных показателей качества и их взаимодействие.

17. Сущность и организационно-методические принципы проектной квалиметрии.

18. Методы оценки качества успешности проекта на основе квалиметрического подхода.

19. Измерение качества инноваций и проектирование инновационных объектов на базе инновационного шкалирования.

20. Оценка уровня производственного потенциала.

21. Компьютеризация квалиметрического анализа.

22. Квалиметрические экспертные системы - отечественные и зарубежные.

Методические указания к подготовке и написанию реферата

Реферат – краткое изложение содержания книги, статьи и т.п., представленное в виде текста. Тема реферата выбирается студентом самостоятельно из заданного перечня тем рефератов или предлагается студентом по согласованию с преподавателем. Реферат должен включать титульный лист, оглавление, введение, основную часть, заключение, список использованной литературы и приложения (если имеются). Титульный лист включает в себя необходимую информацию об авторе: название учебного заведения, факультета, тему реферата; ФИО автора, номер группы, данные о научном руководителе, город и год выполнения работы.

Образец оформления титульного листа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
Психолого-педагогический факультет
Кафедра психологии и социальной работы

РЕФЕРАТ ПО _____
(название темы)

Выполнил: студент_____гр.
ФИО
Научный руководитель:
ФИО, научная степень, звание

Горно-Алтайск – 201____

Во введении необходимо обозначить обоснование выбора темы, ее актуальность, объект и предмет, цель и задачи исследования. В основной части излагается сущность проблемы и объективные научные сведения по теме реферата, дается критический обзор источников, собственные версии, сведения, оценки. По мере изучения литературы на отдельных листах делаются краткие выписки наиболее важных положений, затем они распределяются вопросам плана. Очень важно, чтобы было раскрыто основное содержание каждого вопроса. После того,

как реферат готов, необходимо внимательно его прочитать, сделав необходимые дополнения и поправки, устранить повторение мыслей, выправить текст. Текст реферата должен содержать адресные ссылки на научные работы. В этом случае приводится ссылка на цитируемый источник, состоящая из фамилии автора и года издания, например (Петров, 2008). В заключении приводятся выводы, раскрывающие поставленные во введении задачи. При работе над рефератом необходимо использовать не менее трех публикаций. Список литературы должен оформляться в соответствии с общепринятыми библиографическими требованиями и включать только использованные студентом публикации. Объем реферата должен быть не менее 12 и более 30 страниц машинописного текста через 1,5 интервала на одной стороне стандартного листа А4 с соблюдением следующего размера полей: верхнее и нижнее -2, правое – 1,5, левое – 3 см. Шрифт – 14. Страницы нумеруются в нижнем правом углу без точек. Первой страницей считается титульный лист, нумерация на ней не ставится, второй – оглавление.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учебное пособие для вузов по спец. "Социальная работа" / Л. Г. Гуслякова, С. И. Григорьев, Г. В. Говорухина [и др.]. - Москва : Алгоритм, 2011. - 249 с.

Дополнительная литература:

1. Григорьев, С. И. Социология [Электронный ресурс] : учебник / С. И. Григорьев, Л. Г. Гуслякова, С. А. Гусова. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Гардарики, 2006. - 173 с.
2. Григорьев, С.И. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. И. Григорьев, Л. Г. Гуслякова, М. Б. Лига. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Русаки, 2009. - 127 с.
3. Топчий, Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальн ых услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Топчий. - Электрон. текстовые дан. - Москва : РГСУ, 2009. - 143 с.

8. Образовательные технологии

Использование информационных технологий Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Республики Алтай. О реализации плана мероприятий

(«дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)» в Республике Алтай gov.**altai**-republic.com (дата обращения 15.09.2014 г.)

2. Гарант.ру информационный правовой портал. http://www.garant.ru/hotlaw/altay (дата обращения 15.09.2014 г.)
3. Автономное Учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения» http://aura-kcson.ru (дата обращения 15.09.2014 г.)
4. Информационно-правовой портал (BestPravo) http://www.bestpravo.ru (дата обращения 15.09.2014 г.)
5. DA Standart v5. Создание баз данных социологических исследований.
6. Statistica v10. Комплект инструментов всестороннего статистического анализа, менеджмента, добычи и визуализации данных.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.consultant.ru Справочная правовая система «КонсультантПлюс»
2. http://diss.rsl.ru Электронная Библиотека Диссертаций Российской государственной библиотеки ЭБД РГБ. Включает полнотекстовые базы данных диссертаций.

3. www.iqlib.ru Электронная библиотека образовательных и научных изданий Iqlib.http://www.cir.ru Университетская информационная система Россия. УИС РОССИЯ.
4. www.public.ru Интернет-библиотека СМИ Public.ru.
5. www. cyberleninka.ru Научная электронная библиотека «Киберленинка».
6. http://biblioclub.ru. Университетская библиотека ONLINE.
7. Поисковые системы: www.yahoo.com, www.yahoo.ru, www.ru, www.list.ru, www.rambler.ru, www.altavista.com, www.yandex.ru, www.google.com, www.aport.ru, www.search.com, www.metabot.ru

Применение активных методов обучения

Активные методы обучения: лекция-презентация, дискуссия.

Ситуационные тесты (имитационные методы учебной деятельности): тесты.

Лекция-визуализация, которая представляет собойустную информацию, преобразованную в визуальную форму, с применением различных видов наглядности:

карт, слайдов, схем, таблиц, видеозаписей, кинофильмов и т.д. Чтение данной лекции сводится к сводному, развернутому комментированию подготовленных визуальных материалов, которые должны обеспечить следующие компетенции: способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, систематизации имеющихся знаний, демонстрируя разные способы визуализации.

Дискуссия. Студенту предоставляется возможность получить разнообразную информацию от собеседников, продемонстрировать и повысить свою компетентность, проверить и уточнить свои представления и взгляды на обсуждаемую проблему, применить имеющиеся знания в процессе совместного решения учебных задач. Дискуссия формирует способность к анализу информации и аргументированному, логически выстроенному доказательству своих идей и взглядов. Подводятся итоги занятия, анализируются выводы, к которым пришли участники дискуссии, подчеркиваются основные моменты правильного понимания проблемы, показывается логичность, ошибочность высказываний, несостоятельность отдельных замечаний по конкретным вопросам темы дискуссии. Обращается внимание на содержание речей, глубину и научность аргументов, точность выражения мыслей, правильность употребления понятий. Оценивается умение отвечать на вопросы, использовать приемы доказательства и опровержения, применять различные средства полемики.

Деловая игра – это контролируемая система, так как процедура игры готовиться, и корректируется преподавателем. Если игра проходит в планируемом режиме, преподаватель может не вмешиваться в игровые отношения, а только наблюдать и оценивать игровую деятельность студентов. Но если действия выходят за пределы плана, срывают цели занятия, преподаватель может откорректировать направленность игры и ее эмоциональный настрой.

Педагогическая суть деловой игры – активизировать мышление студентов, повысить самостоятельность будущего специалиста, внести дух творчества в обучении, приблизить его к профориентационному, подготовить к профессиональной практической деятельности. Главным вопросом в проблемном обучении выступает «почему», а в деловой игре – «что было бы, если бы...»

Данный метод раскрывает личностный потенциал студента: каждый участник может продиагностировать свои возможности в одиночку, а также и в совместной деятельности с другими участниками.

В процессе подготовки и проведения деловой игры, каждый участник должен иметь возможность для самоутверждения и саморазвития. Преподаватель должен помочь студенту стать в игре тем, кем он хочет быть, показать ему самому его лучшие качества, которые могли бы раскрыться в ходе общения.

Тема занятия	Форма проведения	Количество часов	Компетенции

1. Основные понятия квалиметрии, социальной квалиметрии, стандартизации и	Лекция -визуализация	2	ПК-4, ПК-14
2. Понятия: услуга, социальная услуга, обслуживание; классификация социальных услуг	Лекция -визуализация Дискуссия	4	ПК-4, ПК-14
3. Национальные стандарты социального обслуживания	Дискуссия. Деловая игра	4	ПК-4, ПК-14
4. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	Деловая игра	2	ПК-4, ПК-14
5. Стандарты организаций	Дискуссия	2	ПК-4, ПК-14
ИТОГО		14	ПК-4, ПК-14

9. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для проведения занятий используется специализированная аудитория, оснащенная следующим оборудованием: мультимедийный проектор, экран.

10. Контроль знаний студентов.

Текущий контроль

Тестирование, которое позволяет оценить знание фактического материала, умение логически мыслить, способность к рефлексии и творчески подходить к решению поставленной задачи.

Проводится 2 раза в семестр (промежуточный и итоговый). При проверке знаний, умений, качества овладения компетенциями используются две группы тестов:

а) тесты специальных способностей и достижений (задания с несколькими вариантами выбора).

в) тесты со свободными ответами (предполагают элементы творчества и личностного самовыражения, проявляют сверх нормативные знания и умения учащихся).

Реферат – краткое изложение содержания книги, статьи и т.п., представленное в виде текста. Тема реферата выбирается студентом самостоятельно из заданного перечня тем рефератов или предлагается студентом по согласованию с преподавателем

Глоссарий (лат. glossarium — «собрание глосс») — словарь узкоспециализированных терминов в какой-либо отрасли знаний с толкованием, иногда переводом на другой язык, комментариями и примерами. Собрание глосс (иноязычных или непонятных слов в тексте книги с толкованием) и собственно глоссарии стали предшественниками словаря.

Формы текущего контроля	Сроки контроля	Компетенции
Тестирование	После изучения темы: Критерии и показателиоценки качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14
Проверка знания глоссария по каждой теме дисциплины	После изучения каждой темы	ПК-4, ПК-14

Защита рефератов	После изучения темы: 1. Нормативно-правовые основы стандартизации и подтверждения соответствия; 2. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг; 3. Стандарты организаций.	ПК-4, ПК-14

Вопросы к экзамену

Перечень вопросов к экзамену (экзамену)	Формируемые	
	ПК-4	ПК-14
1. Этапы становления науки о качестве.	+	+
2. Предпосылки возникновения квалитологии.	+	+
3. Объект и предмет квалитологии.	+	+
4. Социальная квалиметрия в системе квалитологии.	+	+
5. Социальная квалиметрия в системе наук.	+	+
6. Квалиметрия: основные понятия, цели, направления исследования.	+	+
7. Социальная квалиметрия: понятие, сущность.	+	+
8. Актуальные проблемы развития квалиметрии.	+	+
9. Квалиметрия в социальной работе.	+	+
10. Квалиметрия в социальном обслуживании.	+	+
11. Качество как совокупность свойств.	+	+
12. Структура концептуального аппарата теории качества.	+	+
13. Качество и количество.	+	+
14. Качество и структура.	+	+
15. Многоаспектность категории качества.	+	+
16. Качество услуги, качество процесса.	+	+
17. Потенциальное и реальное качество.	+	+
18. Качество деятельности специалиста по социальной	+	+
19. Социальное обслуживание как форма социального	+	+
20. Определение понятий: услуга, социальная услуга, обслуживание, социальное обслуживание.	+	+
21. Классификация социальных услуг.	+	+
22. Социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-	+	+
23. Сущность понятий: «качество услуги», «качество	+	+
24. Концепция национальной политики РФ в области качества.	+	+
25. Стандартизация качества социального обслуживания	+	+
26. Качество социальных услуг: критерии и показатели	+	+

27. Нормативно-правовая основа оценки качества социального обслуживания населения.	+	+
28. Методы оценки качества социальных услуг.	+	+
29. Модель оценки качества социальных услуг.	+	+
30. Федеральный закон «О техническом регулировании».	+	+
31. Федеральный закон «О защите прав потребителей».	+	+
32. Документы в области стандартизации: национальные стандарты, общероссийские классификаторы и др.	+	+
33. Стандарты качества серии ИСО 9000.	+	+
34. Система менеджмента качества.	+	+
35. Система критериев и показателей оценка качества социальных услуг.	+	+
36. Понятие стандартизации, ее цели.	+	+
37. Принципы стандартизации.	+	+
38. Уровни стандартизации, виды стандартов.	+	+
39. Стандартизация социальных услуг: основные понятия, сущность.	+	+
40. Понятия: качество, стандарты качества, система качества, менеджмент качества, обеспечение качества.	+	+
41. Качество как национальная идея.	+	+
42. Этапы развития стандартизации в России и за рубежом.	+	+
43. Развитие стандартизации услуг.	+	+
44. Объекты стандартизации: услуги, процессы, продукция.	+	+
45. Роль стандартизации в социальной сфере.	+	+
46. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг.	+	+
47. ФЗ «О техническом регулировании», 2002 г..	+	+
48. Стандарты серии ИСО 9000.	+	+
49. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг.	+	+
50. Методы оценки качества социальных услуг.	+	+

51. Стандарты организаций: особенности разработки и применения.	+	+
52. Национальные стандарты социального обслуживания населения (проекты, действующие стандарты).	+	+
53. Национальные стандарты социального обслуживания.	+	+
54. Национальный стандарт ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество	+	+
55. Национальный стандарт ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды	+	+
56. ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных	+	+
57. ГОСТ Р 54990-2012 Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги лицам,	+	+
58. Национальные стандарты социального обслуживания семьи.	+	+
59. Национальные стандарты социального обслуживания детей.	+	+
60. Национальные стандарты социального обслуживания граждан пожилого возраста.	+	+
61. Национальные стандарты социального обслуживания женщин.	+	+
62. Национальные стандарты социального обслуживания инвалидов.	+	+
63. Национальные стандарты социального обслуживания лиц без определенного места жительства.	+	+
64. Защита прав потребителей при оказании услуг (ФЗ «О защите прав потребителя»).	+	+

Составитель: к.филос.н., доцент кафедры психологии и социальной работы Благовская Е.В.

Обновление рабочей программы утверждены на заседании кафедры Педагогики, психологии и социальной работы от 14.09.2017г протокол № 1 (с 1.09.2017 кафедра социальной педагогики и кафедра психологии и социальной работы объедены в кафедру Педагогики, психологии и социальной работы).

Ио заведующего кафедрой
Педагогики, психологии и
социальной работы

А.А. Костюнина