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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Сертификация и экспертиза 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 марта 2016 года, протокол №7

Горно-Алтайск 2016

1 Цели и задачи дисциплины Цель дисциплины:

- овладение студентами теоретико-методологическими подходами к исследованию сертификации социальных услуг, нормативно-правовых основ, регламентирующих сертификацию социальных услуг, а также методами, способами и приемами экспертизы социальных услуг.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о деятельности по сертификации социальных услуг, целях, принципах и формах её реализации;
- дать студентам базовые знания о нормативно-правовых основах сертификации социальных услуг социального обслуживания;
- научить выделять и использовать критерии и показатели оценки социальных услуг и процесса социального обслуживания населения;
- овладеть методами и приемами экспертизы социальных услуг.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Сертификация и экспертиза социальных услуг» относится к вариативной части модуля Б1 (Б1.В.ОД.6). Направлена на формирование, во-первых, способности осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; во-вторых, способности к осуществлению прогнозирования, проектирования, моделирования и экспертной оценки социальных процессов и явлений в области психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы, медико-социальной помощи.

Для изучения дисциплины «Сертификация и экспертиза социальных услуг» необходимо изучить курсы «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», «Документационное обеспечение социальной работы», «Статистика», «Информатика», «Информационные технологии в социальной сфере», направленные на способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальны сетях, а так же курс «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе», направленный на формирование способности к осуществлению прогнозирования, проектирования, моделирования и экспертной оценки социальных процессов и явлений в области психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы, медико-социальной помощи.

Освоение дисциплины «Сертификация и экспертиза социальных услуг» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Управление в социальной работе», « Современные теории социального благополучия», а также курсов по выбору студентов «Модели социального обслуживания в России и зарубежом / 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/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1.	Управление в социальной работе	+	+	+

2.	Современные теории социального благополучия	+	+	+
3.	Модели социального обслуживания в России и зарубежом / Модели социальной работы в современном обществе	+	+	+
4.	Основы профориентологии / Современный рынок труда и занятость населения	+	+	+

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами вариативной части Блока 1 ФГОС ВО дисциплина «Сертификация и экспертиза социальных услуг» обеспечивает формирование следующих компетенций бакалавра:

- 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:

- теоретические основы сертификации социальных услуг;
- нормативно-правовую основу сертификации социальных услуг;

уметь:

- оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности в сфере социального обслуживания;
- выделять и использовать основные критерии и показатели оценки социальных услуг, процесса социального обслуживания населения;

владеть:

- навыками использования нормативно-правовых документов в процессе экспертизы;
- приемами и методами оценки социальных услуг и процесса социального обслуживания населения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестр
		7
Аудиторные занятия (всего)	30/1	30/1
В том числе:		
Лекции	12/0,5	12/0,5
Лабораторные работы (ЛР)		
Семинары (С)	18/0,5	18/0,5
Самостоятельная работа (всего)	78/2,2	78/2,2
В том числе:		
Реферат	4/0,1	4/0,1

Курсовая работа		
Другие виды самостоятельной работы	74/2,1	74/2,1
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет
Общая трудоемкость часы	108/3	108/3
зачетные единицы	3	3

Матрица соответствия компетенций и разделов (тем) дисциплины

Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего часов	Компетенция		Сумма компетенций
		ПК-4	ПК-14	
1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	36	+	+	2
2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура	36	+	+	2
3. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	36	+	+	2
Зачет		+	+	2
Всего	**108**			**2**

5 Содержание дисциплины

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания.

Определение понятий «качество», «качество товара», «качество услуги», «показатели качества услуги», «управление качеством», «культура качества», «оценка качества».

Тема 2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура.

Определение понятия «подтверждение соответствия». Цели и принципы подтверждения соответствия. Нормативно-правовое обеспечение подтверждения соответствия. Федеральный закон «О техническом регулировании». Федеральный закон «О защите прав потребителей». Формы подтверждения соответствия: обязательное подтверждение соответствия, добровольное подтверждение соответствия.

Тема 3. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг.

Система критериев и показателей оценки 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.

Разделы и (или) темы дисциплины и виды занятий (технологическая карта)

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия				Самост. Работа
			лекции	семин. занятия	практ. занятия	лабор. работы	
СЕМЕСТР – 7ой							
1.	Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	36	4		6		26
2.	Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура	36	4		6		26
3.	Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	36	4		6		26
	Всего	**108**	**12**		**18**		**78**
Форма итогового контроля		Зачет					

Практические занятия и семинары

Тема дисциплины	Содержание тем	Трудоемкость в часах	Компетенции
1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	1. Показатели качества услуги. 2. Система факторов, определяющих качество услуги. 3. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг.	6	ПК-4, ПК-14
2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура	1. Цели и принципы подтверждения соответствия. 2. Формы подтверждения соответствия. 3. Нормативно-правовые основы подтверждения соответствия услуг.	6	ПК-4, ПК-14
3. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	1. Система критериев и показателей оценки качества социальных услуг. 2. Система качества учреждений социального обслуживания. 3. Система критериев для присуждения премии Правительства Российской Федерации в области качества.	6	ПК-4, ПК-14

Самостоятельная работа

Наименование темы	Содержание работы	Количество часов	Форма отчетности	Срок контроля

1. 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, подготовка реферата.	13	Обсуждение вопросов семинара, реферат	Семинарское занятие № 1
	Подготовка к зачету	13	Опрос	На зачете
2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура	Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы, подготовка презентации, подготовка реферата.	13	Обсуждение вопросов семинара, презентация, реферат	Семинарское занятие № 2
	Подготовка к зачету	13	Опрос	На зачете
3. 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 презентации, подготовка реферата, подготовка к тесту.	13	Обсуждение вопросов семинара, презентация, реферат, тест.	Семинарское занятие № 3
	Подготовка к зачету	13	Опрос	На зачете
	ИТОГО:	**78 ч.**		

6. Примерная тематика рефератов

1. Подходы к определению понятий: эффективность, эффективность социальной работы как практической деятельности.
2. Критерии и показатели оценки эффективности.
3. Методы, приемы и измерительные средства оценки эффективности социальной работы.
4. Системы факторов влияющих на процесс социальной работы с различными категориями населения.
5. Методика разработки оценочных средств.
6. Национальные стандарты социального обслуживания.
7. Стандарты серии ИСО 9000.
8. Понятия «качество», «управление качеством», «система менеджмента качества».
9. Модель обеспечения качества в учреждениях социального обслуживания.
10. Оценка системы менеджмента качества.
11. Классификация социальных услуг.
12. Система критериев и показателей качества социальных услуг.
13. Сущность критериев и показателей качества социальных услуг.
14. Классификация методов оценки эффективности социальной работы.
15. Количественные и качественные методы в оценке эффективности социальной работы.
16. Социологические методы оценки эффективности деятельности социальных служб.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1.Основная литература:

1.Сероштан М.В. Управление качеством [Электронный учебник] : учебник / М. В. Сероштан, Е. Н. Михеева, 2012, Дашков и Ко. - 531 с.- http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=112326 (дата обращения 27.04.2016)

7.2. Дополнительная 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.
2. Топчий, Леонид Васильевич. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Топчий.

- Электрон. текстовые дан. - Москва : РГСУ, 2009. - 143 с.- http://library.gasu.ru/bdpi/tp/%D0%A2%D0%BE%D0%BF%D1%87%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D0%BE%D1%86_%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%8F.pdf (дата обращения 27.04.2016)

3.Управление качеством [Электронный учебник] : учебник / ред. С. Д. Ильенкова, 2012, ЮНИТИ-ДАНА. - 353 с.-http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117379/ (дата обращения 27.04.2016)

8. Образовательные технологии

Использование информационных технологий Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Архив сайта председателя правительства РФ В.В.Путина. http://premier.gov.ru (дата обращения 27.04.2016 г.)
2. 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 27.04.2016г.)
3. Гарант.ру информационный правовой портал. http://www.garant.ru/hotlaw/altay (дата обращения 27.04.2016г.)
4. Автономное Учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения» http://aura-kcson.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
5. Информационно-правовой портал (BestPravo) http://www.bestpravo.ru (дата обращения 27.04.2016г.)

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

2. Образовательный ресурс Университетскаябиблиотекаонлайн http://biblioclub.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
3. Образовательный ресурс Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
4. Образовательный ресурс Библиотех https://gasu.bibliotech.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
5. Образовательный ресурс Межвузовскаяэлектроннаябиблиотекаhttps://icdlib.nspu.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
6. Образовательный ресурс Ланьhttp://e.lanbook.com (дата обращения 27.04.2016г.)
7. Образовательный ресурс Информио http://www.informio.ru (дата обращения 27.04.2016г.)
8. Образовательный ресурс УИСРоссияhttp://www.uisrussia.msu.ru (дата

обращения 27.04.2016г.)

9. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» www.consultant.ru (дата обращения 27.04.2016г.)

10. Научные ресурсы. ЭлектроннаябиблиотекадиссертацийРГБ http://diss.rsl.ru (дата обращения 27.04.2016г.)

11. Научные ресурсы eLIBRARY http://elibrary.ru/defaultx.asp (дата обращения 27.04.2016г.)

Применение активных методов обучения

Активные методы обучения: лекция- - презентация; дискуссия.

Ситуационные тесты (имитационные методы учебной деятельности): тест.

Самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа.

- ***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.
- ***Презентация*** – представление подготовленного содержательного сообщения. Отличительной особенностью презентации является ее интерактивность: сообщение делается в режиме диалога с участниками. Цели презентации: каждое деловое общение предполагает точное формулирование целей, которые должны быть достигнуты.
- ***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).

Наименование раздела (темы) дисциплины	Форма проведения Активная (проблемная) лекция	Всего часов	Компетенция
1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания	Лекция - презентация.	4	ПК-4, ПК-14
2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура	Семинар - презентация.	4	ПК-4, ПК-14
3. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	Семинар - презентация, тест.	4	ПК-4, ПК-14

9. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

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

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 личностног

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

Глосса́рий (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
Проверка знания глоссария по каждой теме дисциплины	После изучения каждой темы	ПК-4, ПК-14
Защита рефератов	После изучения тем: 1. Понятия: качество, качество услуги, качество процесса обслуживания; 2. Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы, формы, процедура; 3. Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14
Тестирование	После изучения темы: Критерии и показатели оценки качества социальных услуг	ПК-4, ПК-14

Вопросы к зачету

Перечень вопросов к экзамену (зачету)	Формируемые компетенции	
	ПК-4	ПК-14
1. Сущность и определение понятий: «качество», «качество товара», «качество услуги», «управление качеством услуги», «показатели качества услуги», «культура качества»	+	+
2. Сущность и определение понятий: «услуга», «социальная услуга»	+	+
3. Классификация социальных услуг	+	+
4. Концепция национальной политики в области качества	+	+
5. Премия Правительства Российской Федерации в области качества: система критериев	+	+

6.	Модель качества услуг Гарвардской школы бизнеса	+	+
7.	Система факторов, определяющих качество услуги	+	+
8.	Подтверждение соответствия: понятие, сущность, цели, принципы	+	+
9.	Нормативно-правовая основа подтверждения соответствия	+	+
10.	ФЗ «О техническом регулировании»	+	+
11.	Формы подтверждения соответствия	+	+
12.	Добровольное подтверждение соответствия: принципы, объекты, форма	+	+
13.	Обязательное подтверждение соответствия: принципы, объекты, формы	+	+
14.	Сертификат соответствия, декларация о соответствии	+	+
15.	Какова теоретическая основа формирования лицензионной политики?	+	+
16.	Для чего существуют схемы сертификации услуг?	+	+
17.	.Каковы основные принципы осуществления лицензирования?	+	+
18.	Каковы цели и задачи сертификации?	+	+
19.	Какие могут быть основания для отказа в предоставлении лицензии?	+	+
20.	Какие полномочия возложены на лицензирующие органы?	+	+
21. 22.	Каков срок действия лицензии и лицензионный сбор за предоставление лицензии?	+	+
23.	Каков порядок проведения сертификации услуг?	+	+
24.	В чем заключается защита прав потребителей при сертификации услуг?	+	+
25.	Какие документы прилагаются к заявлению на получение лицензии?	+	+
26.	Законодательная база сертификации?	+	+
27.	Каковы отличительные признаки обязательной и добровольной,	+	+
28.	Объекты сертификации	+	+
29.	Защита прав потребителей при оказании услуг	+	+

Составитель: Свидерских М.И., работодатель

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