

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный университет
систем управления и радиоэлектроники

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Методические указания по подготовке к практическим занятиям, написанию и оформлению курсовых работ и для самостоятельной работы для студентов всех направлений подготовки и специальностей

Томск
2022

УДК 364.07
ББК 60.9
С 692

Рецензент:

Ким М.Ю., доцент кафедры истории и социальной работы ТУСУР,
канд. ист. наук

С 692 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: методические указания по подготовке к практическим занятиям, написанию и оформлению курсовых работ и для самостоятельной работы для студентов всех направлений подготовки и специальностей/ Сост. Т.А. Забирова. – Томск : Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022. – 16 с.

Настоящее учебно-методическое пособие по подготовке к практическим занятиям, написанию курсовых работ и для самостоятельной работы студентов составлено с учетом требований федерального образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Учебно-методическое пособие содержит темы и вопросы к практическим занятиям, темы курсовых работ, вопросы к экзамену. Предназначено для студентов всех направлений подготовки и специальностей.

Одобрено на заседании каф. ИСР протокол № 1 от 02.02.2022

УДК 364.07
ББК 60.9

© Забирова Т.А., 2022
© Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022

Оглавление

1. Цели освоения дисциплины.....	4
1.1. Цели дисциплины.....	4
1.2. Задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ООП.....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
4. Структура и содержание дисциплины.....	5
4.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности.....	5
4.2. Содержание практических занятий.....	5
4.3. Курсовая работа	10
4.4. Самостоятельная работа студента (СРС).....	12
5. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся.....	14
5.1. Балльные оценки для форм контроля.....	14
5.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль.....	15
5.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку.....	15

1. Цели освоения дисциплины

1.1. Цели дисциплины

1. Сформировать у студентов теоретические знания и практические навыки по социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг, для эффективного решения задач практики социальной работы.

1.2. Задачи дисциплины

1. Дать представление об основах социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг.

2. Ознакомить обучающихся с национальными и региональными стандартами социальных услуг, регламентирующими деятельность социальных служб и отдельных социальных работников.

3. Подготовить студентов к оценке качественных параметров эффективности результатов социальной работы.

4. Подготовить студентов к практическому применению методов управления качеством социальных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major)

Индекс дисциплины: Б1.В.02.12

Реализуется в 7 семестре

Изучение учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает наличие базовых знаний в области таких дисциплин как математика, методы исследования в социальной работе, социальная статистика.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 3.1.

Таблица 3.1. – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	72
Лекционные занятия	18

Практические занятия	36
Курсовая работа	18
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	72
Подготовка к тестированию	26
Подготовка к устному опросу / собеседованию	24
Написание отчета по курсовой работе	22
Подготовка и сдача экзамена	36
Общая трудоемкость (в часах)	180
Общая трудоемкость (в з.е.)	5

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 4.1.

Таблица 4.1. – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Практики	Курс. раб.	СРС	Всего часов (без экзамена)
1.	Социальная квалиметрия как научная дисциплина	2	4	18	6	12
2.	Стандартизация социальных услуг	2	2		10	14
3.	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг	4	4		10	18
4.	Методы оценки и управления качеством социальных услуг	4	8		15	27
5.	Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	2	6		15	23
6.	Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения	4	12		16	32
Итого		18	36	18	72	144

4.2. Содержание практических занятий

Тема 1. Квалиметрия. Общие понятия и термины.

Вопросы:

1. Определение квалиметрии.
2. Общие сведения о квалиметрии как отрасли науки.
3. Предмет и содержание квалиметрии как научной и учебной дисциплины.
4. Этапы становления науки о качестве.

Контрольные вопросы:

1. Что входит в понятие «квалиметрия»?
2. Когда появилась квалиметрия как наука?
3. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
4. Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.

Тема 2. Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии. Управление качеством.

Вопросы:

1. Структура специальных социальных квалиметрий.
2. Объект и предмет социальной квалиметрии.
3. Содержание предметной квалиметрии, применяемой в различных секторах социальной сферы.
4. Управление качеством в социальных организациях.

Контрольные вопросы:

1. Что такое «социальная квалиметрия»?
2. Опишите объект социальной квалиметрии как науки.
3. Опишите предмет социальной квалиметрии.
4. Раскройте сущность выражения «управление качеством».
5. Опишите систему управления качеством в организации.
6. Представьте внутреннюю структуру системы управления качеством.
7. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.

Тема 3. Понятие стандартизации социальных услуг, его история, содержание

Вопросы:

1. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
2. Развитие стандартизации социальных услуг в России
3. Государственные стандарты социального обслуживания.
4. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
5. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

Контрольные вопросы:

1. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере.
2. Проблемы стандартизации социальных услуг.
3. Стандартизации социальных услуг и социальной политики государства.
4. Сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг.
5. Основные задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 4. Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности

Вопросы:

1. Теоретические основы социальной квалиметрии.
2. Понятие измерения качества социальной работы.
3. Принципы оценивания в социальной сфере.

Контрольные вопросы:

1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»?
2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги.
3. Каково содержание и роль количественного оценивания качества
4. Назовите качественные характеристики социальной услуги.
5. Определите критерии и показатели качества социальных услуг.

Тема 5. Качество жизни и его критерии

Вопросы:

1. История изучения проблемы качества жизни.
2. Сущность и природа категории «качество жизни».
3. Критерии оценки качества жизни.
4. Индексы и интегральные показатели качества жизни.

Контрольные вопросы:

1. Определите содержание словосочетания «качество жизни».
2. В чем отличие образа жизни от качества жизни?
3. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.
4. Раскройте социологический подход к качеству жизни.
5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.

Тема 6. Методы социальной квалиметрии.

Вопросы:

1. Понятие и классификация методов социальной квалиметрии.
2. Особенность экспертной квалиметрии. Квалиметрия индексации.
3. Квалиметрия таксономии. Вероятностно-статистическая квалиметрия.

Тестирование.

Контрольные вопросы:

1. Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?
2. Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги. Назовите их достоинства и недостатки.
3. Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?
4. Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?
5. "Дерево свойств" и его построение в процессе формирования методов оценки качества.

Тема 7. Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.

Вопросы:

1. Система качества учреждения и ее основные задачи.
2. Методология и методики оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.
3. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
4. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.
5. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
6. Основные направления контроля качества.
7. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы.

Контрольные вопросы:

1. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг?
2. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.
3. Сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы
4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»?

5. Какова политика менеджмента качества в организации? Какие принципы лежат в основе ее разработки?

6. Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.

7. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.

8. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества

Тема 8. Правовые основы социальной квалиметрии.

Вопросы:

1. Правовое обеспечение социальной работы учреждений социального обслуживания
2. Основные направления реформирования правовой базы социального обслуживания.

Контрольные вопросы:

1. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?

Тема 9. Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания.

Вопросы:

1. Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизация социальных услуг.

2. Опыт США, Великобритании и Швеции в области стандартизации социальных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Определите содержание понятия «стандарт».
2. Что включает в себя деятельность по стандартизации?
3. Когда и почему возникли международные стандарты?

Тема 10. Стандартизация социальных услуг в РФ.

Вопросы:

1. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг.

2. Федеральное законодательство о стандартизации в социальном обслуживании.

3. Национальные стандарты социального обслуживания РФ.

Контрольные вопросы:

1. Опишите систему российских стандартов.

2. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?

3. Какую роль играют социальные услуги в современной российской системе социального обслуживания населения?

4. Покажите критерии и методики оценки качества социальных услуг, опираясь на национальные стандарты социального обслуживания.

Тема 11. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб

Вопросы:

1. Национальный стандарт РФ «Требование к персоналу учреждений социального обслуживания».

2. Этика социальной работы: принципы и стандарты.

3. Кодекс этики социального работника и социального педагога.

4. Виды контроля в социальной работе.
5. Методы оценки персонала социальных служб.
6. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

Контрольные вопросы:

1. Как разработать квалиметрический инструментарий для конкретного специалиста социальной работы?

Тема 12. Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания

Вопросы:

1. Национальный стандарт РФ «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».
2. Доступность учреждений социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Тема 13. Экспертная оценка качества деятельности социальных служб

Вопросы:

1. Организация экспертизы социальных проектов.
2. Экспертиза качества социальных услуг.
3. Проектирование социальных процессов.
4. Концепции развития социальных служб.
5. Экспертная оценка программы оказания конкретного вида социальных услуг.

Контрольные вопросы:

1. Опишите технологию проведения экспертизы качества в социальной службе.
2. Охарактеризуйте экспертные методы, применяемые в социальной работе.
3. Проведите сравнительный анализ оценивания качества услуг для конкретного клиента по различным видам социальных услуг.

Тема 14. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения

Вопросы:

1. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
2. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
3. Виды оценки эффективности в социальной работе.
4. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
5. Темы контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.

Контрольные вопросы:

1. Назовите факторы и условия, обеспечивающие эффективность деятельности социальной службы.
2. Покажите на примерах роль квалиметрического подхода в социальной работе.
3. Представьте этапы проведения оценки эффективности в социальной работе.
4. Приведите примеры критериев и показателей эффективности в социальной работе
5. Что необходимо учитывать при выборе критериев и показателей оценки эффективности социальных услуг?
6. Приведите примеры критериев и показателей оценки эффективности на уровне деятельности социальной службы, деятельности конкретных специалистов социальной работы.
7. Приведите примеры определения критериев и показателей эффективности для оценки социального проекта.

4.3. Курсовая работа

Курсовая работа – учебная работа, содержащая результаты теоретических и (или) экспериментальных исследований по отдельной учебной дисциплине. Курсовая работа представляет собой самостоятельный вид учебной работы, содержащий решение поставленной задачи по отдельной учебной дисциплине, оформленной в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящими методическими указаниями.

Целью выполнения курсовых работ является выработка у студентов профессиональных компетенций в виде знаний, навыков, способностей, умений их применения.

Указанная цель при выполнении курсовой работы достигается посредством решения следующих взаимосвязанных и взаимообусловленных задач:

- изучение теоретических положений, соответствующих дисциплине, по которой выполняется курсовая работа;

- сбор и обобщение практического материала по теме курсовой работы;

Курсовая работа – одно из первых исследований, в котором студенты в полной мере проявляют и развивают свои творческие способности, самостоятельно исследуя определенную тему. Ее выполнение предполагает углубление и систематизацию полученных знаний по определенной теме.

Содержание, трудоемкость контактной аудиторной работы и формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы представлены в таблице 4.3.

Таблица 4.3. – Содержание контактной аудиторной работы и ее трудоемкость

Содержание контактной аудиторной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
Выбор темы курсовой работы. Подбор и изучение литературы (нормативных актов, монографий, пособий, статей и практических материалов). Составление плана работы, ее написание, представление работы научному руководителю, получение рецензии и устранение указанных недостатков	18	ПК-1
Итого за семестр	18	

Примерная тематика курсовых работ:

1. Актуальные проблемы разработки и применения социальной квалиметрии в Российской Федерации.
2. Квалиметрия в социальной работе: теория и практика.
3. Проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения.
4. Итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в регионах России.
5. Проблемы стандартизации социальных служб в здравоохранении и образовании.
6. Проблемы стандартизации социальных услуг в системе пенитенциарных учреждений.
7. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации в России.

Общие требования

Работа должна соответствовать теме и содержать в общем случае анализ потребности, обзор известных подходов к проблеме (состояние вопроса), обоснование и изложение проделанной работы, разработанные проектные документы, анализ результатов и выводы

(заключение). Текст работы может сопровождаться иллюстрациями (графиками, диаграммами и т.п.).

Как правило, публичная защита работы должна иллюстрироваться компьютерной презентацией на большом экране. Требования к презентации либо к другим способам публичного представления работы определяются обеспечивающей кафедрой.

Работа должна быть выполнена на русском языке. Работа в общем случае должна включать в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников и литературы;
- приложения.

Текстовая часть – объемом от 15 до 30-40 страниц печатного текста для курсовой работы. Текстовая часть должна включать в указанной ниже последовательности:

- введение; во введении обосновывается актуальность выбранной темы, чётко определяется цель и формулируются конкретные задачи исследования, указывается объект и предмет исследования, методологическая, теоретическая и нормативная основы исследования. По объёму введение не должно превышать 1-2 страниц.

- основная часть; основная часть работы включает главы, подразделяемые на параграфы, пункты, последовательно и логично раскрывающие содержание исследования. Количество глав и параграфов курсовой работы зависит от исследуемой проблемы и круга рассматриваемых вопросов (при этом количество глав в курсовой работе должно быть не менее двух, каждая глава должна иметь не менее двух параграфов). Основная часть отражает теоретическое обоснование и состояние изучаемой проблемы, описание выполнения практической части работы.

Одна из глав, как правило, первая, носит теоретический характер. В ней на основе анализа литературы, информации, полученной с помощью глобальных сетей и в процессе прохождения практик, рассматриваются причины возникновения, этапы исследования проблемы, излагаются основы деятельности исследуемого учреждения и организации его деятельности.

Последующие главы носят практический характер. В них определяются и конкретно описываются выбранные объёмы, методы и средства решаемой задачи, иллюстрируемые данными и формами выходных документов, используемых при реализации поставленной задачи.

- заключение; заключение содержит выводы по теме работы, оценку полученных результатов, конкретные предложения и рекомендации по исследуемым вопросам. Выводы являются концентрацией основных положений работы. При этом не следует помещать в заключение новые положения или развивать идеи, не вытекающие из содержания работы. Заключение рекомендуется писать в виде тезисов, примерный объём 1-3 страницы.

- список использованных источников и литературы (нормативно-правовых актов и литературы); в него включаются только те издания, которые действительно были использованы в процессе работы (т.е. на которые в тексте работы имеются ссылки): нормативные акты, монографии, статьи, источники, полученные с помощью глобальных сетей и т.д.

- приложение; содержит материалы иллюстративного и вспомогательного характера.

Общее руководство и контроль хода выполнения курсовой работы осуществляет научный руководитель. Руководство курсовой работой осуществляется путем индивидуальных, а в отдельных случаях групповых, консультаций, расписание которых

доводится до студентов при выдаче задания. Консультации по выполнению курсовой работы проводятся за счет объема времени аудиторных занятий, отводимых в рабочем учебном плане на консультации по курсовой работе. В ходе консультаций поясняется назначение и примерное распределение времени на выполнение отдельных частей курсовой работы, даются ответы на вопросы студентов.

Студент представляет научному руководителю работу полностью или частями по мере их выполнения, для проверки и редактирования. После завершающего редактирования текста и окончательного оформления работа подписывается автором и представляется научному руководителю для итоговой проверки. Если научный руководитель не допускает работу к защите, то ее необходимо переделать с учетом указанных недостатков и рекомендаций. Полностью готовая курсовая работа должна быть представлена научному руководителю за две недели до срока защиты курсовых работ. Работа не может быть утверждена в случае отсутствия необходимых структурных частей, данных или документов (подписей на титульном листе, отзыва, рецензии), а также отступлений от требований к оформлению работы или небрежном оформлении. Руководитель курсовой работы или заведующий кафедрой при выявлении недостатков возвращает работу студенту для их устранения.

Примерный перечень вопросов для защиты курсовой работы:

1. Квалиметрия в социальной работе. Методология социальной квалиметрии
2. Квалиметрия в социальной работе: теория и практика.
3. Проблемы взаимосвязи социальной квалиметрии и стандартизации социальных услуг.
4. Квалиметрия социального обслуживания.
5. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг.
6. Зарубежный опыт работы в области стандартизации социальных услуг.
7. Механизм реализации стандартов социальных услуг.
8. Основные концептуальные подходы к стандартизации социального обслуживания населения.
9. Основные направления стандартизации социальных услуг.
10. Стандартизация социального обслуживания: основные термины и определения.

4.4. Самостоятельная работа студента (СРС)

Для эффективной самостоятельной работы студентам необходимо проработать материал лекций и практических занятий. Изучить основную и дополнительную литературу. В процессе самостоятельной работы необходимо ориентироваться на задание по самостоятельной работе, обратив внимание на форму контроля. Для проверки своих знаний студентам также предложен примерный тест в этом же разделе пособия. Неотъемлемой частью самостоятельной работы студента является подготовка к сдаче экзамена.

Примеры тестов

1. Что такое квалиметрия?
 - а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги;
 - б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги;
 - в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством;
 - д) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

2. В структуру квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология
- д) нет правильного ответа.

3. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- А) экономический
- Б) технико – экономический
- В) технический
- Г) общенаучный
- Д) систематический.

4. Что понимается под термином «социальные услуги»?

- а) действия по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной законодательством;
- б) действия работников социальных служб по оказанию помощи клиентам в трудной жизненной ситуации;
- в) разновидность социальной службы;
- г) форма социальной защиты населения;
- д) методы социальной работы.

5. Что понимается под государственной стандартизацией социального обслуживания?

- а) правовая регламентация деятельности учреждений социального обслуживания и социальных служб, разработка системы норм и нормативов предоставления социальных услуг, гарантирующих определенный уровень удовлетворения важнейших потребностей нуждающегося человека и работников социальных служб;
- б) процесс, связанный с разработкой образцов, эталонов, моделей, принимаемых за исходные для сопоставления с ними подобных объектов и видов социально-гуманитарных услуг и защиты прав клиентов социальных служб;
- в) процесс, связанный с разработкой описания минимальных эталонов социального обслуживания, закрепляемых в законодательном порядке;
- г) установление в государственном масштабе единых минимальных норм и требований, предъявляемых к объему и качеству социальных услуг, социальным службам и профессионализму социальных работников, предоставляющих социальные услуги;
- д) регламентация социальных услуг.

6. Качество – это:

- а) качество — совокупность свойств
- б) качество системно-структурно, оно есть иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (подкачеств);
- в) качество динамично, оно есть динамическая система свойств;
- г) качество есть существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей, элементов;
- д) качество — основа существования объекта или процесса, оно имеет двойную, внешне-внутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества - свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество;
- е) качество обуславливает единичность объекта или процесса, его специфичность, целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость;
- ж) все определения верны;

7. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- б) условия размещения учреждения;
 - в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
 - г) специальное и табельное техническое оснащение учреждение;
 - д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
 - е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
 - ж) нет правильного ответа.
8. Особенности социальной услуги:
- а) неосязаемость;
 - б) сохраняемость услуги;
 - в) неотделимость от источника услуги;
 - г) несохраняемость услуги;
 - д) непостоянство качества социальной услуги;
 - е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя;
 - ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно.
9. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:
- а) контроль;
 - в) управление качеством в) постоянное повышение качества;
 - в) планирование качества;
 - г) нет правильного ответа.
10. Ядром концепции обеспечения качества является:
- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам;
 - б) получение потребителем любых услуг;
 - в) нет правильного ответа.

Вопросы к экзамену:

1. Квалиметрия как наука.
2. Формирование квалиметрии в самостоятельную науку, ее развитие.
3. Объект, предмет и структура квалиметрии.
4. Методологические принципы квалиметрии
5. Качество социальной среды.
6. Качество жизни как многоаспектное понятие в сферах жизни общества
7. Методы качества социальных услуг.
8. Обеспечения качества социального обслуживания
9. Стандартизация как оценка качества социального обслуживания
10. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
11. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
12. Формы оценочных исследований.
13. Понятие «социальная экспертиза». Примеры подобных исследований.
14. Виды контроля в социальной работе.
15. Методы планирования оценки качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

5. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

5.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Экзамен	0	0	0	30
Устный опрос / собеседование	10	15	15	40
Тестирование	10	10	10	30
Итого максимум за период	20	25	25	100
Нарастающим итогом	20	45	70	100

Балльные оценки для курсовой работы представлены в таблице 5.1.1.

Таблица 5.1.1 – Балльные оценки для курсовой работы

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Защита курсовой работы	0	0	0	
Отчет по курсовой работе	20	30	50	100
Итого максимум за период	20	30	50	100
Нарастающим итогом	20	50	100	100

5.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

5.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)

5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	А (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	В (очень хорошо)
	75 – 84	С (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Список литературы

1. Акимова, Ю.А. Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров / Ю.А. Акимов; под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой. – Москва, 2016. – С. 256.
2. Бодак А.В., Александрова А.Н. Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг/ А.В. Бодак, А.Н. Александрова // Социальное обслуживание. – 2011. – № 4. – С. 12-14
3. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 404 с. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/425062> (дата обращения 01.02.2022).
4. Гарашкина Н.В. Дидактический контур формирования квалиметрической компетентности социального работника в вузовской подготовке / Н.В. Гарашкина // Социально-экономические явления и процессы. – 2014. – № 12.
5. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/447905> (дата обращения 01.02.2022).
6. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг / Я.О. Кайль // Власть. – 2011. – № 7. – С. 126 – 130.
7. Козлова Е. А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг / Е. А. Козлова // Наука и современность. — 2013. — № 21. — С. 94–98.
8. Савина Л.Ю. Система стандартов и повышения качества жизни клиентов социальных служб / Л.Ю. Савина // Отечественный журнал социальной работы. – 2012. – № 2. – С. 112 – 120.
9. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 184 с.
10. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И.В. Малофеев. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – URL: <http://www.studentlibrary.ru> (дата обращения 01.02.2022).
11. Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения / Е.Н. Тимошина // Социальная политика и социология. – 2011. – № 2. – С. 63 – 79.
12. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности "Социальная работа" / Л.В. Топчий. – Москва: Издательство РГСУ, 2012. – 317 с.
13. Экономические основы социальной работы: учебник для бакалавров/ под ред. Е.В. Михалкиной. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 299 с.
14. Экономические основы социальной работы : учебник для бакалавров / под ред. д.э.н., проф. И. Н. Маяцкой. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. — 264 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093166> (дата обращения: 01.02.2022). – Режим доступа: по подписке.