**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____Сенченко П.В.
«22» _____02_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Связи с общественностью (PR) в информационном обществе**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**
Кафедра: **Кафедра истории и социальной работы (ИСР)**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|
| Лекционные занятия | 18 | 18 | часов |
| Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| Самостоятельная работа | 90 | 90 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 144 | 144 | часов |
| | 4 | 4 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|---|---|
| Зачет | 7 |

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 22.02.2023
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 70524

## 1. Общие положения

### 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, регламентирующих 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 ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Модуль направления подготовки (special hard skills – SHS).
Индекс дисциплины: Б1.О.03.10.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **Универсальные компетенции** | | |
| - | - | - |
| **Общепрофессиональные компетенции** | | |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. Знает основные положения системы менеджмента качества | Использует основные положения системы менеджмента качества в профессиональной деятельности |
| | ОПК-3.2. Умеет оценить качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. |
| | ОПК-3.3. Владеет навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством | Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами |
| **Профессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |

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

Согласована на портале № 70524

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 7 семестр |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 54 | 54 |
| Лекционные занятия | 18 | 18 |
| Практические занятия | 36 | 36 |
| **Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 90 | 90 |
| Подготовка к зачету | 30 | 30 |
| Подготовка к тестированию | 26 | 26 |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию | 34 | 34 |
| **Общая трудоемкость (в часах)** | 144 | 144 |
| **Общая трудоемкость (в з.е.)** | 4 | 4 |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | | | |
| 1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина | 2 | 4 | 12 | 18 | ОПК-3 |
| 2 Стандартизация социальных услуг | 2 | 2 | 8 | 12 | ОПК-3 |
| 3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | 4 | 4 | 12 | 20 | ОПК-3 |
| 4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг | 4 | 8 | 24 | 36 | ОПК-3 |
| 5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания | 2 | 6 | 12 | 20 | ОПК-3 |
| 6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. | 4 | 12 | 22 | 38 | ОПК-3 |
| Итого за семестр | 18 | 36 | 90 | 144 | |
| Итого | 18 | 36 | 90 | 144 | |

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|

Согласована на портале № 70524

| 7 семестр | | | |
|---|---|---|---|
| 1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина | Квалиметрия как наука. Объект, предмет и структура квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии. Основные этапы становления общей и социальной квалиметрии. Направления социальной квалиметрии. | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Стандартизация социальных услуг | Понятие стандартизации. Исторические аспекты развития стандартизации. Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Сертификация социальных услуг. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Проблемы стандартизации социальных услуг. | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | Теоретические подходы к квалиметрии в социальной сфере. Качество и его определение. Цель качества. Социальное качество. Качество жизни и подходы к его измерению. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. | 4 | ОПК-3 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг | Понятие и классификация методов социальной квалиметрии. Методы квалиметрии и квалиметрические шкалы. Показатели качества их их разработка. Разработка индексов в квалиметрии. Оценка систем управления качеством. Организация проведения оценки уровня качества услуг и систем управления качеством. | 4 | ОПК-3 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 70524

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания | Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Нормативно-правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизация социальных услуг. Опыт США, Великобритании и Швеции в области стандартизации социальных услуг. | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. | Система качества учреждения и ее основные задачи. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества. | 4 | ОПК-3 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 18 | |
| Итого | | 18 | |

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | |
| 1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина | Квалиметрия. Общие понятия и термины. | 2 | ОПК-3 |
| | Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии. Управление качеством. | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 70524

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 Стандартизация социальных услуг | Понятие стандартизации социальных услуг, его история, содержание | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности | 2 | ОПК-3 |
| | Качество жизни и его критерии. | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг | Методы социальной квалиметрии. | 4 | ОПК-3 |
| | Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания. | 4 | ОПК-3 |
| | Итого | 8 | |
| 5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания | Правовые основы социальной квалиметрии | 2 | ОПК-3 |
| | Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания. | 2 | ОПК-3 |
| | Стандартизация социальных услуг в РФ | 2 | ОПК-3 |
| | Итого | 6 | |
| 6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. | Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб | 2 | ОПК-3 |
| | Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания | 2 | ОПК-3 |
| | Экспертная оценка качества деятельности социальных служб. | 4 | ОПК-3 |
| | Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения | 4 | ОПК-3 |
| | Итого | 12 | |
| Итого за семестр | | 36 | |
| Итого | | 36 | |

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Согласована на портале № 70524

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| **7 семестр** | | | | |
| 1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина | Подготовка к зачету | 4 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 4 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 4 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 12 | | |
| 2 Стандартизация социальных услуг | Подготовка к зачету | 4 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 2 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 2 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 8 | | |
| 3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | Подготовка к зачету | 4 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 4 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 4 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 12 | | |
| 4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг | Подготовка к зачету | 8 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 8 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 8 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 24 | | |
| 5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания | Подготовка к зачету | 4 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 4 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 4 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 12 | | |
| 6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. | Подготовка к зачету | 6 | ОПК-3 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 4 | ОПК-3 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 12 | ОПК-3 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 22 | | |
| Итого за семестр | | 90 | | |
| Итого | | 90 | | |

**5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины,**

Согласована на портале № 70524

**и видов учебной деятельности**

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Лек. зан. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| ОПК-3 | + | + | + | Зачёт, Тестирование, Устный опрос / собеседование |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – 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** | | | | |
| Зачёт | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Устный опрос / собеседование | 20 | 10 | 20 | 50 |
| Тестирование | 20 | 10 | 20 | 50 |
| Итого максимум за период | 40 | 20 | 40 | 100 |
| Нарастающим итогом | 40 | 60 | 100 | 100 |

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – 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 |

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|---|---|---|
| 5 (отлично) (зачтено) | 90 – 100 | A (отлично) |
| 4 (хорошо) (зачтено) | 85 – 89 | B (очень хорошо) |
| | 75 – 84 | C (хорошо) |
| | 70 – 74 | D (удовлетворительно) |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 65 – 69 | |
| | 60 – 64 | E (посредственно) |

Согласована на портале № 70524

| | | |
|---|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. 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. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://www.urait.ru/bcode/447905.

2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://www.urait.ru/bcode/425062.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Роик, В. Д. Социальная политика: качество жизни пожилого населения и страховые институты социальной защиты : учебное пособие для вузов / В. Д. Роик. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 400 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07460-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/494382.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов всех направлений подготовки и специальностей / Т. А. Забирова - 2022. 13 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/9790.

#### 7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

Согласована на портале № 70524

### 8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория социального проектирования: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40 (МК), 202 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор LG Rdx 130;
- Экран на штативе DRAPER DIPLOMAT;
- МФУ Xerox WC 4118;
- Фотоаппарат цифровой CANON POWERS HOT A560;
- Наушники Sennheiser - 15 шт.;
- Колонки Sven MA331;
- Маршрутизатор ASUS WL-520;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

### 8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### 8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения

Согласована на портале № 70524

**дисциплины**

### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|---|---|---|---|
| 1 Социальная квалиметрия как научная дисциплина | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Стандартизация социальных услуг | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Методы оценки и управления качеством социальных услуг | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Национальные, государственные и международные стандарты социальной работы и социального обслуживания | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

Согласована на портале № 70524

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. | ОПК-3 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|---|---|---|---|---|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале<br>или<br>Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |

Согласована на портале № 70524

| | |
|---|---|
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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.

Согласована на портале № 70524

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 двоякую, внешне-внутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества - свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество;
   е) качество обусловливает 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.

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Основные понятия социальной квалиметрии.
2. Становление социальной квалиметрии.
3. Роль социальной квалиметрии в социальной сфере.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Понятия качества, результативности и эффективности.
6. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
7. Общая характеристика квалиметрии в социальной работе.
8. Качество социального обслуживания.
9. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
10. Методы оценки уровня качества услуг.
11. Особенности управления качеством социальных услуг.
12. Теория и практика зарубежного управления качеством социальных услуг.
13. Теория и практика отечественного управления качеством социальных услуг.

Согласована на портале № 70524

14. Социальная стандартизация: основные понятия.
15. Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг.
16. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
17. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
18. Качество жизни и его структура.
19. Система показателей качества жизни населения.
20. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
21. Менеджмент качества социальных услуг.
22. Государственные стандарты социального обслуживания.
23. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
24. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
25. Сертификация социальных услуг.
26. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
27. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
28. Методы оценки эффективности работы учреждений социальной защиты населения.
29. Методы оценки качества работы специалистов социальных служб.
30. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы.

### 9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
2. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.
3. Проблемы стандартизации социальных услуг.
4. Определите критерии и показатели качества социальных услуг
5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.
6. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества
7. Охарактеризуйте экспертные методы, применяемые в социальной работе.
8. Приведите примеры критериев и показателей эффективности в социальной работе

## 9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном

Согласована на портале № 70524

журнале по дисциплине.

### 9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| Категории обучающихся | Виды дополнительных оценочных материалов | Формы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|---|
| С нарушениями слуха | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы | Преимущественно письменная проверка |
| С нарушениями зрения | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам | Преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### 9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;
– в печатной форме с увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Согласована на портале № 70524

процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР
протокол № 1 от « 3 » 2 2023 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|---|---|---|
| Заведующий выпускающей каф. ИСР | М.Ю. Ким | Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa |
| Заведующий обеспечивающей каф. ИСР | М.Ю. Ким | Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa |
| И.О. начальника учебного управления | И.А. Лариошина | Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73 |

**ЭКСПЕРТЫ:**

| | | |
|---|---|---|
| Заведующий кафедрой, каф. ИСР | М.Ю. Ким | Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa |
| Доцент, каф. ИСР | А.В. Куренков | Согласовано, ec52f417-686f-4b44-8e5f-39af9707eca0 |

**РАЗРАБОТАНО:**

| | | |
|---|---|---|
| Старший преподаватель, каф. ИСР | Т.А. Забирова | Разработано, c977ee3b-a23d-42da-bc56-f71a18f13164 |

Согласована на портале № 70524