

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Фролова Наталья Владимировна  
 Должность: И.о. ректора  
 Дата подписания: 25.12.2024 16:20:44  
 Уникальный программный ключ:  
 45e13362aa901270b23466049a30abf6558ck3fd

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Сочинский государственный университет»



СОЛАСОВАНО  
 Декан факультета

Ю.Э. Макаревская

04. 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по ОД

А.В. Иваненко

04. 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Шифр и направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки	Социальная работа с молодежью
Форма обучения	Очно-заочная
Выпускающая кафедра	Кафедра Педагогического и психолого-педагогического образования
Кафедра-разработчик рабочей программы	Педагогического и психолого-педагогического образования
Год набора	2024

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
9	108/3	16	16	-	76	-	Зачет
<b>Итого:</b>	<b>108/3</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>Зачет</b>

Сочи 2024 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочую программу составил (и):

Мушкина Ирина Анатольевна, к.п.н., доцент И.А. Мушкина

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:**

Заведующий кафедрой И.А. Мушкина  
подпись

Мушкина И.А.  
Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ И.В. Воронин  
подпись

Лерошкин И.В.  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения В.В. Васильев  
подпись

Васильев В.В.  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа утверждена на 202\_\_/202\_\_ учебный год.  
\_ протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Мушкина И.А.  
подпись

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

\_\_\_\_\_  
(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Мушкина И.А.  
подпись

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

\_\_\_\_\_  
(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Мушкина И.А.  
подпись

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

\_\_\_\_\_  
(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Мушкина И.А.  
подпись

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является: ознакомление студентов с концептуальными основами квалитологии и социальной квалиметрии, стандартизации социального обслуживания населения, оценки качества социальных услуг; нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество социальных услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.

### **Задачи дисциплины:**

- обеспечить усвоение студентами основных понятий в области управления качеством социальных услуг;
- раскрыть основные теории управления качеством социальных услуг, сложившиеся в отечественной и зарубежной практике;
- подготовить студентов к практическому применению методов управления качеством социальных услуг;
- определить роль квалиметрии как науки о качестве;
- обучить студентов основам применения методов квалиметрии на практике;
- ознакомить с нормативно-правовым обеспечением стандартизации социальных услуг;
- обучить студентов формировать документационное обеспечение системы управления качеством социальных услуг.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебному плану.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b> (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
УК-1      Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Основы проектной деятельности Математика Информатика Введение в профессию Психология развития и возрастная психология Методы исследования в социальной работе Этические основы социальной работы Математические методы обработки социальных данных Социальная работа в учреждениях сферы молодежной политики Общественный проект "Обучение служением" Информационно-технологическое сопровождение социального обслуживания Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг Социальная диагностика Ознакомительная практика
ПК-1      Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативно-	Социальная работа с детьми и молодежью Социально-педагогические технологии в работе с молодежью Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	Социальное проектирование Социальная диагностика Организация благотворительности и спонсорства Производственная практика в образовательных организациях Производственная практика в профильных организациях Преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
---	---

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в таблице 2.

Таблица 2

#### Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции (УК)</b>		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1: Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	Знать: цели и задачи сбора, отбора и обобщения информации, методологию и систематизацию изучения информации для решения задач стандартизации социальных услуг Уметь: подбирать основные нормативные, правовые документы, дополнительную информацию, регламентирующие социальную квалиметрию и использовать их в своей профессиональной деятельности Владеть: приемами и методами работы с информацией в сфере оценки качества и стандартизации социальных услуг; осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с изученными и обобщенными материалами в профессиональной деятельности.

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-1.2: Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> требования к картированию, проведения анализа проблем, построение дерева проблем, с учетом оценки качества и стандартизации социальных услуг</p> <p><b>Уметь:</b> провести анализ полученных результатов картирования, построения цели социальной квалиметрии, с учетом проблемы, построение модели решения проблемы по оценке качества и стандартизации социальных услуг</p> <p><b>Владеть:</b> технологией картирования, построения проблемы по оценке качества и стандартизации социальных услуг</p>
	УК-1.3: Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<p><b>Знать:</b> основные этапы построения работы с учетом проведенного научного и практического изучения особенностей построения решения проблемы в оценке качества и стандартизации социальных услуг</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные знания научного поиска и практической работы, построения решения поставленных задач по оценке качества и стандартизации социальных услуг-</p> <p><b>Владеть:</b> навыками научного поиска и принятия решение проблем в по оценке качества и стандартизации социальных услуг</p>

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативно-правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ПК-1.1: Знает основы и особенности нормативно-правовых документов, регулирующие деятельность на региональном и муниципальном уровнях, в сфере организации работы с молодежью и профессиональные этические нормы, регулирующие взаимодействие в молодежной среде.	Знать: как применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи в работе с социальной квалиметрией Уметь: применять основы и особенности нормативно-правовых документов, регулирующие деятельность на региональном и муниципальном уровнях, в сфере организации работы с молодежью и профессиональные этические нормы, регулирующие взаимодействие в молодежной среде при оценке качества и стандартизации социальных услуг Владеть: навыками взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами в процессе реализации мер социальной защиты граждан при оценке качества и стандартизации социальных услуг
	ПК-1.2: Умеет осуществлять и оптимизировать организацию работы с молодежью на основе правовых норм и норм этики на региональном и муниципальном уровнях.	Знать: как применять законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи при оценке качества и стандартизации социальных услуг Уметь: осуществлять и оптимизировать организацию работы с молодежью на основе правовых норм и норм этики на региональном и муниципальном уровнях при оценке качества и стандартизации социальных услуг Владеть: навыками взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами в процессе реализации мер социальной защиты граждан при оценке качества и стандартизации социальных услуг

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-1.3: Владеет навыками профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-правовыми документами регионального и муниципального значения по организации работы с молодежью, использования оптимальных подходов.	<p>Знать: навыки профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-правовыми документами регионального и муниципального значения по организации работы с молодежью, использования оптимальных подходов при оценке качества и стандартизации социальных услуг</p> <p>Уметь: применять навыками профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-правовыми документами регионального и муниципального значения по организации работы с молодежью, использования оптимальных подходов при оценке качества и стандартизации социальных услуг</p> <p>Владеть: навыками профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-правовыми документами регионального и муниципального значения по организации работы с молодежью, использования оптимальных подходов при оценке качества и стандартизации социальных услуг</p>

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3

Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Социальная квалиметрия и ее основные показатели.	11	2	2	-	7
2	Тема 2. Квалиметрия в социальной работе.	14	2	2	-	10
3	Тема 3. Методы	14	2	2	-	10

	квалиметрии при оценке качества социальных услуг.					
4	Тема 4. Методологические принципы оценки и управления качеством социальных услуг.	14	2	2	-	10
5	Тема 5. Методы оценки и управления качеством социальных услуг.	13	2	2	-	9
6	Тема 6. Организационное проектирование как эффективный механизм управления качеством социальных услуг.	14	2	2	-	10
7	Тема 7. Стандартизация социальных услуг.	14	2	2	-	10
8	Тема 8. Качество жизни и его критерии.	14	2	2	-	10
	Зачет	-	-	-	-	-
<b>ИТОГО:</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>76</b>

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Социальная квалиметрия и ее основные показатели.	Основные понятия социальной квалиметрии. Роль социальной квалиметрии в социальной сфере. Понятия качества, результативность и эффективность.
2	Тема 2. Квалиметрия в социальной работе.	Экономические принципы социальных услуг. Социальная услуга и качество услуг. Оценка качества социального обслуживания и ее виды
3	Тема 3. Методы квалиметрии при оценке качества социальных услуг.	Методы оценки уровня качества. Оценка систем управления качеством. Определение коэффициентов весомости показателей качества. Основные положения определения оптимального уровня качества. Организация проведения оценки уровня качества услуг и систем управления качеством.
4	Тема 4. Методологические принципы оценки и управления качеством социальных услуг.	Общие и общесистемные принципы управления качеством. Специальные принципы управления качеством. Особенности системного и процессного подходов к

		<p>управлению качеством.</p> <p>Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов.</p> <p>Формирование специальных функций управления качеством матричным способом.</p> <p>Механизм современного управления качеством.</p> <p>Компоненты и звенья механизма управления качеством.</p> <p>Основные положения технического регулирования в механизме управления качеством.</p>
5	Тема 5. Методы оценки и управления качеством социальных услуг.	<p>Классификация методов управления качеством.</p> <p>Организационно-распорядительные методы управления качеством.</p> <p>Инженерно-технологические методы управления качеством.</p> <p>Экономические методы управления качеством.</p> <p>Социально-психологические методы управления качеством.</p> <p>Сущность экспертных методов и организация работ по их использованию при управлении качеством.</p> <p>Метод рангов и непосредственного оценивания.</p> <p>Метод сопоставления.</p> <p>Оценка согласованности экспертных данных.</p> <p>Общие требования к исследованию управления качеством и его виды.</p> <p>Классификация видов исследования систем управления качеством.</p> <p>Основные методы исследования.</p> <p>Функционально-стоимостной анализ. Методы аудита и самооценки.</p>
6	Тема 6. Организационное проектирование как эффективный механизм управления качеством социальных услуг.	<p>Общие положения организационного проектирования систем управления качеством.</p> <p>Стадии и этапы создания систем управления качеством.</p> <p>Методические положения предпроектной подготовки организационного проектирования систем управления качеством.</p> <p>Методические положения проектирования систем управления качеством.</p> <p>Методические положения реализации (внедрения) и совершенствования организационных проектов систем управления качеством.</p> <p>Роль персонала и основные направления деятельности по системному управлению качеством.</p>
7	Тема 7. Стандартизация социальных услуг.	<p>Социальная стандартизация.</p> <p>Международные стандарты и направления развития</p>

		<p>всеобщего управления качеством.</p> <p>Общие положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством.</p> <p>Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов.</p> <p>Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг</p>
8	Тема 8. Качество жизни и его критерии.	<p>История изучения проблемы качества жизни.</p> <p>Сущность и природа категории «качество жизни».</p> <p>Критерии оценки качества жизни.</p> <p>Индексы и интегральные показатели качества жизни.</p>

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Социальная квалиметрия и ее основные показатели.	<p>Основные понятия социальной квалиметрии.</p> <p>Роль социальной квалиметрии в социальной сфере.</p> <p>Понятия качества, результативность и эффективность</p>
2	Тема 2. Квалиметрия в социальной работе.	<p>Экономические принципы социальных услуг.</p> <p>Социальная услуга и качество услуг.</p> <p>Оценка качества социального обслуживания и ее виды</p>
3	Тема 3. Методы квалиметрии при оценке качества социальных услуг.	<p>Методы оценки уровня качества. Оценка систем управления качеством.</p> <p>Определение коэффициентов весомости показателей качества.</p> <p>Основные положения определения оптимального уровня качества.</p> <p>Организация проведения оценки уровня качества услуг и систем управления качеством.</p>
4	Тема 4. Методологические принципы оценки и управления качеством социальных услуг.	<p>Общие и общесистемные принципы управления качеством.</p> <p>Специальные принципы управления качеством.</p> <p>Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством.</p> <p>Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов.</p> <p>Формирование специальных функций управления качеством матричным способом.</p> <p>Механизм современного управления качеством.</p> <p>Компоненты и звенья механизма управления качеством.</p> <p>Основные положения технического регулирования в механизме управления качеством</p>
5	Тема 5. Методы оценки и управления качеством социальных услуг.	<p>Классификация методов управления качеством.</p> <p>Организационно-распорядительные методы управления качеством.</p> <p>Инженерно-технологические методы управления</p>

		<p>качеством.</p> <p>Экономические методы управления качеством.</p> <p>Социально-психологические методы управления качеством.</p> <p>Сущность экспертных методов и организация работ по их использованию при управлении качеством.</p> <p>Метод рангов и непосредственного оценивания.</p> <p>Метод сопоставления.</p> <p>Оценка согласованности экспертных данных.</p> <p>Общие требования к исследованию управления качеством и его виды.</p> <p>Классификация видов исследования систем управления качеством.</p> <p>Основные методы исследования.</p> <p>Функционально-стоимостной анализ. Методы аудита и самооценки.</p>
6	Тема 6. Организационное проектирование как эффективный механизм управления качеством социальных услуг.	<p>Общие положения организационного проектирования систем управления качеством.</p> <p>Стадии и этапы создания систем управления качеством.</p> <p>Методические положения предпроектной подготовки организационного проектирования систем управления качеством.</p> <p>Методические положения проектирования систем управления качеством.</p> <p>Методические положения реализации (внедрения) и совершенствования организационных проектов систем управления качеством.</p> <p>Роль персонала и основные направления деятельности по системному управлению качеством.</p>
7	Тема 7. Стандартизация социальных услуг.	<p>Социальная стандартизация.</p> <p>Международные стандарты и направления развития всеобщего управления качеством.</p> <p>Общие положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством.</p> <p>Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов.</p> <p>Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг</p>
8	Тема 8. Качество жизни и его критерии.	<p>История изучения проблемы качества жизни.</p> <p>Сущность и природа категории «качество жизни».</p> <p>Критерии оценки качества жизни.</p> <p>Индексы и интегральные показатели качества жизни.</p>

#### 4.1.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены учебным планом

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Тема 1. Социальная квалиметрия и ее основные	<p>Основные понятия социальной квалиметрии.</p> <p>Роль социальной квалиметрии в социальной сфере.</p>

	показатели.	Понятия качества, результативность и эффективность
2	Тема 2. Квалиметрия в социальной работе.	Экономические принципы социальных услуг. Социальная услуга и качество услуг. Оценка качества социального обслуживания и ее виды
3	Тема 3. Методы квалиметрии при оценке качества социальных услуг.	Методы оценки уровня качества. Оценка систем управления качеством. Определение коэффициентов весомости показателей качества. Основные положения определения оптимального уровня качества. Организация проведения оценки уровня качества услуг и систем управления качеством.
4	Тема 4. Методологические принципы оценки и управления качеством социальных услуг.	Общие и общесистемные принципы управления качеством. Специальные принципы управления качеством. Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством. Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов. Формирование специальных функций управления качеством матричным способом. Механизм современного управления качеством. Компоненты и звенья механизма управления качеством. Основные положения технического регулирования в механизме управления качеством
5	Тема 5. Методы оценки и управления качеством социальных услуг.	Классификация методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы управления качеством. Инженерно-технологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Сущность экспертных методов и организация работ по их использованию при управлении качеством. Метод рангов и непосредственного оценивания. Метод сопоставления. Оценка согласованности экспертных данных. Общие требования к исследованию управления качеством и его виды. Классификация видов исследования систем управления качеством. Основные методы исследования. Функционально-стоимостной анализ. Методы аудита и самооценки, тестирование
6	Тема 6. Организационное проектирование как эффективный механизм управления качеством	Общие положения организационного проектирования систем управления качеством. Стадии и этапы создания систем управления качеством. Методические положения предпроектной подготовки

	социальных услуг.	организационного проектирования систем управления качеством. Методические положения проектирования систем управления качеством. Методические положения реализации (внедрения) и совершенствования организационных проектов систем управления качеством. Роль персонала и основные направления деятельности по системному управлению качеством.
7	Тема 7. Стандартизация социальных услуг.	Социальная стандартизация. Международные стандарты и направления развития всеобщего управления качеством. Общие положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством. Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов. Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг
8	Тема 8. Качество жизни и его критерии.	История изучения проблемы качества жизни. Сущность и природа категории «качество жизни». Критерии оценки качества жизни. Индексы и интегральные показатели качества жизни.

#### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 4.2.1 Литература

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Текст] : учебник / Топчий Л. В., Романычев И. С., Стрельникова Н. Н. и др. - М. : Дашков и Ко, 2016. - 181, [1] с.
2. Горбашко Е. А. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров, студентов, обучающихся по направлению "Менеджмент" (бакалавриат) / Горбашко Е. А. ; С.-Петербург. гос. экон. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - М. :Юрайт, 2014. - 463, [1] с.
3. Метод экспертных оценок: теория и практика [Электронный ресурс] / Гуцыкова С. В. - М. : Когито-Центр, 2011. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>
4. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / Малофеев И. В. - М. : Дашков и К, 2012. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>
5. Тебекин А. В. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров, студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / Тебекин А.В. - М. : Юрайт, 2012. - 372, [12] с.
6. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров, студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Зекунов А. Г., Иванов В. Н., Мишин В. М. и др. ; под ред. А. Г. Зекунова. - М. : Юрайт, 2015. - 475, [1] с.
7. Комаров Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Текст] : учебно-практ. пособие / Комаров Е. И., Стрельникова Н. Н., Малофеев И. В. - М. : Дашков и Ко, 2016. - 301, [1] с. : ил., табл.
8. Комаров Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. - М. : Дашков и К, 2016. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/>

#### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Текст : электронный.
Наименование ИИС	
1	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

#### 4.2.3 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	1 Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	2 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	3 Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 01.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;

материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;

критерии оценивания;

шкалы оценивания.

**Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:  
ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ**

1. Основные понятия социальной квалиметрии.
2. Роль социальной квалиметрии в социальной сфере.
3. Понятия качества, результативности и эффективности.
4. Сущность и роль качества.
5. Общая характеристика квалиметрии в социальной работе.
6. Качество социального обслуживания.
7. Социальная услуга и качество услуг.
8. Оценка потребностей клиентов.
9. Виды и принципы оценки качества.
10. Понятие оценка эффективности.
11. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания.
12. Методы оценки уровня качества услуг.
13. Оценка систем управления качеством.
14. Уровень качества и законы спроса и предложения.
15. Особенности управления качеством социальных услуг.
16. Общие положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством.
17. Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектам требованиям технических регламентов.
18. Организация проведения оценки уровня качества услуг.
19. Теория и практика зарубежного управления качеством социальных услуг.
20. Теория и практика отечественного управления качеством социальных услуг.
21. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством.
22. Общие принципы управления качеством.
23. Общесистемные принципы управления качеством.
24. Специальные принципы управления качеством.
25. Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством.
26. Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов.
27. Формирование специальных функций управления качеством матричным способом.
28. Механизм современного управления качеством.
29. Компоненты и звенья механизма управления качеством.
30. Основные положения технического регулирования в механизме управления качеством.
31. Классификация методов управления качеством.
32. Сущность экспертных методов при оценке качества.
33. Метод рангов и непосредственного оценивания.
34. Метод сопоставления.
35. Оценка согласованности экспертных данных.
36. Основные методы исследования систем управления качеством.
37. Методы аудита и самооценки.
38. Общие положения организационного проектирования систем управления качеством.
39. Стадии и этапы создания систем управления качеством.
40. Методические положения предпроектной подготовки

- организационного проектирования систем управления качеством.
41. Методические положения проектирования систем управления качеством.
  42. Методические положения внедрения и совершенствования организационных проектов систем управления качеством.
  43. Роль персонала и основные направления деятельности по системному управлению качеством
  44. Социальная стандартизация: основные понятия.
  45. Нормативные документы, обеспечивающие качество социальных услуг.
  46. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг
  47. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания
  48. Международные и отечественные стандарты качества
  49. Качество жизни населения
  50. Система показателей качества жизни населения

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

**Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет):**

Оценка «**зачтено**» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «**не зачтено**» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

**Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету с оценкой.**

При подготовке к зачету с оценкой следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете с оценкой студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете с оценкой студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Студенты в полном объеме обеспечены библиотечной учебной и учебно-методической литературой. Отдел справочно-библиографических и электронных систем библиотеки СГУ включает в свою структуру читальный зал электронных ресурсов.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 5 – Перечень программного обеспечения

<b>№</b>	<b>Перечень ПО</b>
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

#### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

39.03.02 Социальная работа  
**Профиль подготовки**  
Социальная работа с молодежью

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»**

дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений  
форма обучения — ОЗФО

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	ознакомление студентов с концептуальными основами квалитологии и социальной квалиметрии, стандартизации социального обслуживания населения, оценки качества социальных услуг; нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество социальных услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Тема 1. Социальная квалиметрия и ее основные показатели. Тема 2. Квалиметрия в социальной работе. Тема 3. Методы квалиметрии при оценке качества социальных услуг. Тема 4. Методологические принципы оценки и управления качеством социальных услуг. Тема 5. Методы оценки и управления качеством социальных услуг. Тема 6. Организационное проектирование как эффективный механизм управления качеством социальных услуг. Тема 7. Стандартизация социальных услуг. Тема 8. Качество жизни и его критерии,
Формируемые компетенции (коды)	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач ПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативно-правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1: Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2: Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности УК-1.3: Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений ПК-1.1: Знает основы и особенности нормативно-правовых документов, регулирующие деятельность на региональном и муниципальном уровнях, в сфере организации работы с молодежью и профессиональные этические нормы, регулирующие взаимодействие в молодежной среде. ПК-1.2: Умеет осуществлять и оптимизировать организацию работы с молодежью на основе правовых норм и норм этики на региональном и муниципальном уровнях. ПК-1.3: Владеет навыками профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-правовыми документами регионального

	и муниципального значения по организации работы с молодежью, использования оптимальных подходов.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Основы проектной деятельности</p> <p>Математика</p> <p>Информатика</p> <p>Введение в профессию</p> <p>Психология развития и возрастная психология</p> <p>Методы исследования в социальной работе</p> <p>Этические основы социальной работы</p> <p>Математические методы обработки социальных данных</p> <p>Социальная работа в учреждениях сферы молодежной политики</p> <p>Общественный проект "Обучение служением"</p> <p>Информационно-технологическое сопровождение социального обслуживания</p> <p>Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг</p> <p>Социальная диагностика</p> <p>Ознакомительная практика</p> <p>Социальная работа с детьми и молодежью</p> <p>Социально-педагогические технологии в работе с молодежью</p> <p>Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг</p> <p>Социальное проектирование</p> <p>Социальная диагностика</p> <p>Организация благотворительности и спонсорства</p> <p>Производственная практика в образовательных организациях</p> <p>Производственная практика в профильных организациях</p> <p>Преддипломная практика</p> <p>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена</p> <p>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</p>
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента
Форма промежуточной аттестации	Зачет