

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_  
Смирнова Р. В.  
«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий

\_\_\_\_\_  
А.С.Джангазиева  
«04» апреля 2024 г.

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

Составитель(и)

Направление подготовки /  
специальность

**Шаронов А.А. доцент, к.п.н., доцент;**  
**39.03.02. Социальная работа**

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Год приёма

**2021**

Курс

**4**

Семестр

**8**

Астрахань – 2024

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Целями освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»** являются: формирование систематизированных знаний в области социальной квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества любого вида человеческой деятельности

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»:** методов и приемов психолого-педагогической квалиметрии; формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры; осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации оказания социальных услуг населению; формирование навыков в выборе методов и средств измерения и оценки качества любых видов деятельности, различающихся предметной областью.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

**2.1. Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»** относится к обязательной части и осваивается в 8 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:**

- *«Социальная работа»*
- *«Методы исследования в социальной работе»*

**Знания:** основ стандартизации, квалиметрии, оценки качества социальных услуг в социальной работе.

**Умения:** оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами.

**Навыки:** приемов и методов стандартизации социального обслуживания населения; методик оценки качества и эффективности социального образования.

**2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- *«Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций».*

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

б) общепрофессиональной(ых) (ОПК);

ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов

ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                     | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                    | Знать (1)                                                                                                      | Уметь (2)                                                                                                                   | Владеть (3)                                                                       |
| ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов | ИОПК-2.1.<br>Применяет научные теории, концепции и актуальные подходы к анализу социальных явлений и процессов | ИОПК-2.2.<br>Анализирует и обобщает профессиональную информацию, научные теории, концепции и актуальные подходы             | ИОПК-2.3. Описывает социальные процессы и явления                                 |
| ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы                         | ИОПК-4.1.<br>Использует в социальной работе методы и приемы осуществления профессиональной деятельности        | ИОПК-4.2.<br>Контролирует и оценивает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы | ИОПК-4.3.<br>Оценивает качество проведения обследований в сфере социальной работы |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объём дисциплины (модуля) составляет 4 зачётных(ые) единиц(ы), в том числе 18 часов(а), выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 10 часов(а) – лекции, 8 часов(а) – практические, семинарские занятия), и 126 часов(а) – на самостоятельную работу обучающихся.

**Таблица 2 Структура и содержание дисциплины**

| № п/п | Наименование раздела (темы)                         | Семестр | Контактная работа (в часах) |    |    | Самостоят. работа |    | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)<br>Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|-----------------------------------------------------|---------|-----------------------------|----|----|-------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                     |         | Л                           | ПЗ | ЛР | КР                | СР |                                                                                                             |
| 1     | Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе | 8       | 2                           | 2  |    |                   | 25 | Вопросы для обсуждения                                                                                      |

|                  |                                                                        |   |           |          |  |  |            |                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|---|-----------|----------|--|--|------------|--------------------------------------------------------|
| 2                | Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации | 8 | 2         | 2        |  |  | 25         | Вопросы для обсуждения, творческая работа              |
| 3                | Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества       | 8 | 2         | 2        |  |  | 25         | Вопросы для обсуждения, контрольная работа             |
| 4                | Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения            | 8 | 2         | 2        |  |  | 25         | Деловая игра, контрольная работа, практическое задание |
| 5                | Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб   | 8 | 2         | -        |  |  | 26         | Кейс-задача                                            |
| <b>ИТОГО 108</b> |                                                                        |   | <b>10</b> | <b>8</b> |  |  | <b>126</b> | <b>ЭКЗАМЕН</b>                                         |

**Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

| Темы, разделы дисциплины | Кол-во часов | Компетенции |       |                              |
|--------------------------|--------------|-------------|-------|------------------------------|
|                          |              | ОПК-2       | ОПК-4 | общее количество компетенций |
| Тема 1.                  | 29           | +           | +     | 2                            |
| Тема 2.                  | 29           | +           | +     | 2                            |
| Тема 3.                  | 29           | +           | +     | 2                            |
| Тема 4.                  | 29           | +           | +     | 2                            |
| Тема 5.                  | 28           | +           | +     | 2                            |
| <b>Итого</b>             | <b>144</b>   |             |       |                              |

#### **Краткое содержание каждой темы дисциплины**

##### **Тема 1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**

Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе. Основные признаки социальной квалиметрии как науки. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

## **Тема 2. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации**

Понятие стандартизации. Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.

## **Тема 3. Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества**

Понятие стандартизации в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

## **Тема 4. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения**

Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.

## **Тема 5. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб**

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

# **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях поддисциплинеприменяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;

- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова:

вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы:

организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине составляет 126 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков работы в профессиональной деятельности педагога - хореографа дополнительного образования.

**Таблица 4 Содержание самостоятельной работы обучающихся**

| Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение                         | Кол-во часов | Формы работы                |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе                    | 25           | письменное домашнее задание |
| Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации | 25           | письменное домашнее задание |
| Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества       | 25           | письменное домашнее задание |
| Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения            | 25           | письменное домашнее задание |
| Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб   | 26           | письменное домашнее задание |

## 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

### **Требования к творческим заданиям и проектам**

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – TimesNewRoman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

### **Требования к проведению проекта** Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой проекта;
- объяснение алгоритма действий по выполнению проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения проекта.

### **Подготовка к экзамену**

Экзамен - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

| Раздел, тема дисциплины                             | Форма учебного занятия |                                           |                     |
|-----------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|---------------------|
|                                                     | Лекция                 | Практическое занятие, семинар             | Лабораторная работа |
| Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе | Обзорная лекция        | Вопросы для обсуждения                    | Не предусмотрено    |
| Теоретико-методологические                          | Обзорная лекция        | Вопросы для обсуждения, творческая работа | Не предусмотрено    |

|                                                                      |                 |                                                        |                  |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|------------------|
| основы и прикладные проблемы стандартизации                          |                 |                                                        |                  |
| Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества     | Обзорная лекция | Вопросы для обсуждения, контрольная работа             | Не предусмотрено |
| Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения          | Обзорная лекция | Деловая игра, контрольная работа, практическое задание | Не предусмотрено |
| Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб | Обзорная лекция | Не предусмотрено                                       | Не предусмотрено |

## 6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.;
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы;
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

## 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 6.3.1. Программное обеспечение

| Наименование программного обеспечения        | Назначение                                     |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| AdobeReader                                  | Программа для просмотра электронных документов |
| Платформа дистанционного обучения LMS Moodle | Виртуальная обучающая среда                    |
| MicrosoftOffice 2013                         | Пакет офисных программ                         |
| OpenOffice                                   | Пакет офисных программ                         |
| 7-zip                                        | Архиватор                                      |
| MicrosoftWindows 7 Professional              | Операционная система                           |
| KasperskyEndpointSecurity                    | Средство антивирусной защиты                   |
| MozillaFireFox                               | Браузер                                        |
| GoogleChrome                                 | Браузер                                        |

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

Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» <http://dlib.eastview.com>

Имя пользователя: AstrGUПароль: AstrGU

Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов [www.polpred.com](http://www.polpred.com)

Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru/catalog/>

Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек <http://mars.arbicon.ru>

Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила <http://www.consultant.ru>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

| Контролируемый раздел, тема дисциплины                                  | Код контролируемой компетенции | Наименование оценочного средства          |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|
| Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе                     | ОПК-2, ОПК-4,                  | Вопросы для обсуждения                    |
| Теоретико- методологические основы и прикладные проблемы стандартизации | ОПК-2, ОПК-4,                  | Вопросы для обсуждения, творческая работа |
| Стандартизация социального обслуживания и повышение его                 | ОПК-2, ОПК4,                   | Вопросы для обсуждения,                   |

|                                                                      |               |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------|
| качества                                                             |               | контрольная работа                                     |
| Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения          | ОПК-2, ОПК-4, | Деловая игра, контрольная работа, практическое задание |
| Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб | ОПК-2, ОПК-4, | Кейс-задача                                            |

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

| Шкала оценивания           | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>«отлично»             | демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры              |
| 4<br>«хорошо»              | демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя                                        |
| 3<br>«удовлетворительно»   | демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов |
| 2<br>«неудовлетворительно» | демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры                                                     |

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

| Шкала оценивания           | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>«отлично»             | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы                                                                         |
| 4<br>«хорошо»              | демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя |
| 3<br>«удовлетворительно»   | демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов                                                                           |
| 2<br>«неудовлетворительно» | не способен правильно выполнить задания                                                                                                                                                                                                                                              |

### **7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине**

#### **Тема 1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**

##### ***Вопросы для обсуждения***

1. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии.
2. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
3. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
4. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
5. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

#### **Тема 2. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации**

##### ***Вопросы для обсуждения***

1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе.
2. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
3. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
4. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

##### ***Темы индивидуальных творческих заданий/проектов***

##### **Задание 1. Написать творческую работу по одной из предложенных тем:**

1. Квалиметрия как наука.
2. Теория и методы квалиметрии.
3. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Квалиметрия в социальной работе.

##### **Задание 2.**

1. Составить аналитическую таблицу, отражающую теоретико-методические подходы к квалиметрии в социальной работе.

#### **Тема 3. Стандартизация социального обслуживания и повышение его качества**

##### ***Вопросы для обсуждения***

1. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
2. Государственные стандарты социального обслуживания.
3. Роль государственных стандартов социального обслуживания.
4. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.

##### ***Комплект заданий для контрольной работы*** Ответьте на следующие вопросы:

1. Методология определения и оценивания качеств.
2. Категория социальное качество.

3. Качество человека.
4. Качество жизни и его структура.
5. Качество продукции.
6. Теории качества в современной науке. Показатели качества.

#### **Тема 4. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения**

##### ***Деловая (ролевая) игра***

##### **1. Концепция игры:**

Цель упражнения: умение разрабатывать стандарты социальных услуг.

##### **2. Краткое описание игры:**

Разработать внутренний стандарт качества социальной услуги для конкретного социального учреждения с учетом имеющихся результатов научных исследований и особенностей национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения граждан, нуждающихся в помощи.

##### **Материалы:**

1. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
2. Методологические и научно-методические основания стандартизации.
3. Основные системы стандартов.
4. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
5. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
6. Сертификация социальных услуг.

##### **3. Роли:** социальный работник, эксперты.

**4. Ожидаемый(е) результат(ы)** студент сможет адаптировать полученные теоретические знания о стандартизации социальных услуг, применить теоретические знания в профессиональной деятельности; получит первоначальные знания и умения о стандартизации социальных услуг.

##### ***Комплект заданий для контрольной работы*** Ответьте на следующие вопросы:

1. Качество социальных услуг.
2. Менеджмент качества социальных услуг.
3. Основные концепции социального обеспечения.
4. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
5. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота представления услуги в соответствии с требованиями документов, ее своевременность и результативность (материальная и нематериальная).
6. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.

##### **Практическое задание:**

1. Провести сравнительный анализ моделей социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг
2. Оценить социальную услугу, предоставляемую в России, по критериям оценки ее качества.
3. Проанализировать российскую концепцию управления качеством социальных услуг. Выявить достоинства, недостатки. Дать рекомендации.

#### **Тема 5. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб**

##### ***Кейс – задача***

**Проблема: «Национальные и государственные стандарты социального обслуживания»**

**Задания подгруппам:**

1. Государственные стандарты социального обслуживания.
2. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
3. Обязательная и добровольная сертификация.
4. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
5. Организационно-методические документы.

**Практическое задание:**

1. Разработать организационно-методические документы, необходимые для стандартизации и сертификации какой-либо социальной услуги
2. Составить карту бизнес-процессов для какого-либо учреждения, оказывающего социальные услуги.

**Перечень вопросов и заданий,  
выносимых на экзамен**

1. Квалиметрия как наука.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.
6. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
7. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
8. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
9. Оценка качества: исходные понятия и термины.
10. Методология определения и оценивания качеств.
11. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
12. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
13. Основные системы стандартов.
14. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
15. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
16. Сертификация социальных услуг.
17. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
18. Государственные стандарты социального обслуживания.
19. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
20. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
21. Обязательная и добровольная сертификация.
22. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
23. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг.
24. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
25. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
26. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
27. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.

**Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

| №<br>п/<br>п                                                                                                                                                              | Тип<br>задания               | Формулировка задания                                                                                                                                                                                                                           | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                | Время<br>выполнения<br>(в минутах) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов</b> |                              |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                    |                                    |
| 1.                                                                                                                                                                        | Задание<br>закрытого<br>типа | <b>1.Активная политика занятости направлена на:</b> 1) сокращение безработицы<br>2).обеспечение полной, продуктивной занятости<br>3)создание новых рабочих мест                                                                                | 2                                                                                                                                                                                  | 1                                  |
| 2.                                                                                                                                                                        |                              | <b>2.Безработица и социальные выплаты, связанные с ней,</b> — это<br>1) <u>компонент</u> и <u>результат действия рынка труда</u><br>2) <u>компонент</u> занятости <u>населения</u><br><u>компонент</u> <u>социальной</u> <u>защиты граждан</u> | 1                                                                                                                                                                                  | 1                                  |
| 3.                                                                                                                                                                        |                              | <b>3.Безработица считается застойной, если длится:</b><br>1)1 год<br>2)6-12 месяцев<br>3 месяца                                                                                                                                                | 2                                                                                                                                                                                  | 1                                  |
| 4.                                                                                                                                                                        |                              | <b>4.Безработица, возникшая при излишней занятости в отдельных отраслях, называется:</b> 1)текучей<br>2)отраслевой<br>3)профессиональной                                                                                                       | 1                                                                                                                                                                                  | 3–5                                |
| 5.                                                                                                                                                                        |                              | <b>5.Безработица, связанная с перестройкой в экономике, вследствие научно-технического развития, носит название:</b><br>1)стратегической<br>2)отраслевой<br>3) структурной                                                                     |                                                                                                                                                                                    | 3                                  |
| 6.                                                                                                                                                                        | Задание<br>открытого<br>типа | <b>1.Конкуренция – представляет собой на рынке труда</b>                                                                                                                                                                                       | наличие<br>большого<br>числа независимых<br>покупателей и<br>продавцов на рынке<br>труда и возможность<br>для них<br>беспрепятственно<br>входить на рынок<br>труда и покидать его. | 5–8                                |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания | Формулировка задания                                | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Время<br>выполнения<br>(в минутах) |
|--------------|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 7.           |                | <b>2.Функции государства в</b>                      | 1)- распределение<br>национальный доход в<br>пользу бедных,<br>оказание помощи<br>престарелым,<br>нетрудоспособным,<br>многодетным и<br>другим, 2) создание<br>широко разветвленной<br>и надежной<br>социальной защиты<br>населения<br>(инвалидов,<br>престарелых,<br>детей и т.п.).                                                                                                         | 2-3                                |
| 8.           |                | <b>3.Теория рынка труда Дж.<br/>Кейнса основана</b> | на учреждении<br>централизованного<br>государственного<br>контроля на ры<br>труда, необходимого<br>для обеспечения<br>полной занятости, что<br>потребуется<br>значительное<br>расширение<br>традиционных<br>функций<br>правительства.                                                                                                                                                        | 5                                  |
| 9.           |                | <b>4.Незанятые - это лица</b>                       | Это лица<br>трудоспособного<br>возраста и<br>старше, которые<br>не имеют<br>работы<br>(доходного занятия).<br>Подразделяются на<br>активных незанятых<br>(безработных) - тех,<br>кто ищет работу, и на<br>неактивных<br>(пассивных)<br>незанятых - тех, кто<br>не ищет работу.<br>Федеральная<br>программа,<br>утвержденная<br>постановлением<br>Правительства<br>Российской<br>Федерации от | 2                                  |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания                                                                                                                                    | Формулировка задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                                                                                                                     | Время<br>выполнени<br>я<br>(в минутах) |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 08.05.96 N 570.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
| 10.          |                                                                                                                                                   | <b>5.Средства труда - это</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Средства труда — то, чем человек воздействует на предмет труда. Решающая роль принадлежит орудиям труда, механические, физические и химические свойства которых человек использует в соответствии со своей целью. Средства (орудия) труда, применяемые для производства товаров и услуг | 2                                      |
| 11.          | <b>ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
| 12.          | Задание закрытого типа                                                                                                                            | <b>1.Стабилизационная функция государства – это;</b><br>-1) контроль колебаний делового цикла, когда при использовании государственной, финансовой и налоговой власти: сдерживает безработицу и поддерживает экономику.                                                                                              | - 1;2                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                      |
| 13.          |                                                                                                                                                   | <b>2.Службы занятости в своей деятельности руководствуются:</b><br>1) конвенциями и рекомендациями, разработанными и принятыми Международной организацией труда (МОТ), созданной в 1991 г., (см.: МОТ.<br>2) Конвенции и рекомендации 1991-1996гг.) и 3) соответствующими и нормативными актами Российской Федерации | 1; 2                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                                      |
| 14.          |                                                                                                                                                   | <b>3.Профессиональное консультирование – это</b><br>1) изучение профессиональных интересов, повышение мотивации к труду,:                                                                                                                                                                                            | 1-3                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                                      |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания         | Формулировка задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Правильный<br>ответ                                             | Время<br>выполнения<br>(в минутах) |
|--------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|              |                        | 2) выявление психологических и психофизических особенностей личности;<br>3) предоставление рекомендаций по наиболее приемлемым для клиентов сферам деятельности, направлению профессиональной подготовки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                 |                                    |
| 15.          |                        | <b>4. Служба занятости обязана:</b><br>1) принять решение о признании гражданина безработным не позднее 11 дней с момента предъявления им соответствующих документов: паспорта, трудовой книжки, документа о профессиональной квалификации, о среднем заработке за последние два месяца по последнему месту работы.<br>2) сообщить безработному письменно результатах рассмотрения заявления                                                                                                                                      | 1                                                               | 1                                  |
| 16.          |                        | <b>5. Рабочее место – это 1)-</b> место приложения труда отдельного работника, которое имеет строго определенное предназначение той или иной свойственной функции, содержит только ему присущие предметы и среду труда (оборудование, инструменты, сырье, материалы и т.п.; оно имеет особое расположение и связь в системе рабочих мест организации, приведенным в действие живым трудом наемного работника, дает свой результат (продукт, услугу, функцию).<br>2)- это место, где работник выполняет свои трудовые обязанности. | 1                                                               |                                    |
| 17.          | Задание открытого типа | <b>Регулировать рынок труда - значит поддерживать его существование, выживание в различных условиях,</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1. создание условий, при которых купля-продажа труда становится | 5                                  |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания | Формулировка задания                                                                                        | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Время<br>выполнения<br>(в минутах) |
|--------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|              |                | <b>равновесие его составных частей и соответствие их со структурами рыночной экономики, - это означает:</b> | необходимой;<br>создание условий,<br>необходимых для<br>непрерывного<br>возрастающего<br>пополнения рынка<br>труда новыми<br>наемными<br>работниками взамен<br>выбывающих по<br>естественным и<br>социальным<br>причинам;<br>2. пропорциональное<br>распределение<br>наемного труда по<br>всем сферам<br>вторжения<br>предпринимательской<br>деятельности;<br>3. поддерживать<br>работоспособность<br>наемных работников,<br>не допуская снижения<br>их доходов до черты<br>бедности, на уровне<br>которой невозможно<br>поддержание<br>нормальной<br>работоспособности;<br>4 не допускать<br>чрезмерного<br>увеличения<br>продолжительности<br>рабочего дня и -<br>интенсивности труда,<br>низводящих<br>работника до<br>состояния деградации |                                    |
| 18.          |                | <b>2. Информационная<br/>консультация службы<br/>занятости</b>                                              | - предоставление<br>клиенту подробную<br>информацию о<br>наличии вакантных<br>мест, о предприятиях,<br>где они имеются,<br>о<br>соответствующих<br>этим вакансиям<br>специальностях, и<br>также сведения о том,<br>где можно пройти                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2                                  |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания | Формулировка задания                                     | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Время<br>выполнени<br>я<br>(в минутах) |
|--------------|----------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|              |                |                                                          | переобучение и<br>обучение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
| 19.          |                | <b>3. «Взрывоопасность» рынка труда характеризуется:</b> | 1) социальными проблемами, которые сам по рынок труда не в состоянии решать: -<br>2) дифференциация доходов и деление населения на бедствующие слои и богатых,<br>3) несправедливое распределение богатства общества, 4) рост уровня безработицы в сочетании с резервированием рабочих мест,<br>5) бедность социальная напряженность и т.п.                        | 3                                      |
| 20.          |                | <b>4. Работодатель - это -</b>                           | 1) Наниматель, который может быть представлен различными «фигурами» в зависимости от узаконенной структуры отношений собственности.<br>2) Им могут быть государственные предприятия, акционерные общества, общественные организации, колхозы, частные предприятия, хозяйственные ассоциации, кооперативы, совместные предприятия, индивидуальные наниматели и т.п. | 3-4                                    |
| 21.          |                | <b>5. Подходящая работа –</b>                            | 1) Это; работа,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                                      |

| №<br>п/<br>п | Тип<br>задания | Формулировка задания | Правильный<br>ответ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Время<br>выполнения<br>(в минутах) |
|--------------|----------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|              |                |                      | соответствующая профессиональной подготовке работника с учетом его опыта прежней работы, состояния здоровья, транспортной доступности рабочего места.<br>2. Эта работа должна оплачиваться не ниже среднего заработка по последнему месту работы, протекать в условиях, соответствующих правилам и нормам охраны труда. |                                    |

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

| №<br>п/<br>п                 | Контролируемые мероприятия                   | Количество мероприятий / баллы | Максимальное количество баллов | Срок представления |
|------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| <b>Основной блок</b>         |                                              |                                |                                |                    |
| 1.                           | <i>Ответ на занятии</i>                      | 5/8                            | 40                             |                    |
| <b>Всего</b>                 |                                              |                                | <b>40**</b>                    | -                  |
| <b>Блок бонусов</b>          |                                              |                                |                                |                    |
| 2.                           | <i>Посещение занятий</i>                     | 5                              | 5                              |                    |
| 3.                           | <i>Своевременное выполнение всех заданий</i> | 5                              | 5                              |                    |
| <b>Всего</b>                 |                                              |                                | <b>10</b>                      | -                  |
| <b>Дополнительный блок**</b> |                                              |                                |                                |                    |
| 4.                           | <i>Экзамен</i>                               |                                |                                |                    |
| <b>Всего</b>                 |                                              |                                | <b>50</b>                      | -                  |
| <b>ИТОГО</b>                 |                                              |                                | <b>100</b>                     | -                  |

**Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)**

| Показатель | Балл |
|------------|------|
|------------|------|

| Показатель                                      | Балл |
|-------------------------------------------------|------|
| <i>Опоздание на занятие</i>                     | -2   |
| <i>Нарушение учебной дисциплины</i>             | -2   |
| <i>Неготовность к занятию</i>                   | -2   |
| <i>Пропуск занятия без уважительной причины</i> | -2   |

**Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

| Сумма баллов | Оценка по 4-балльной шкале |  |
|--------------|----------------------------|--|
| 90–100       | 5 (отлично)                |  |
| 85–89        | 4 (хорошо)                 |  |
| 75–84        |                            |  |
| 70–74        |                            |  |
| 65–69        | 3 (удовлетворительно)      |  |
| 60–64        |                            |  |
| Ниже 60      | 2 (неудовлетворительно)    |  |

Преподаватель, реализующий дисциплину, в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. 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, 2024. — 179 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17142-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532448>
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Л.В. Топчий [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 182 с.— URL: <http://www.iprbookshop.ru/35311.html> (ЭБС «IPRbooks»).

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Тебекин, А. В. Квалиметрия : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 117 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19163-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556075>

Приступа, Е. Н. Теория и методика социальной работы : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Н. Приступа. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 430 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556289>

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <https://www.iprbookshop.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, <https://urait.ru/>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для организации учебного процесса и достижения предполагаемых результатов обучения по программе имеются:

- аудитории, оборудованных мультимедийным оборудованием;
- учебные полигоны, учебно-производственные базы практики и мастерские,
- информационное и инфокоммуникационное оборудование,
- укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд, - доступ к электронным базам данных ведущих библиотек.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).