

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-научной работе  
*А.В. Лейфа* А.В. Лейфа

« 15 » *мая* 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Направление подготовки 39.03.02 – Социальная работа  
Квалификация выпускника – Бакалавр  
Год набора 2020  
Форма обучения – очная  
Курс 4 семестр 7  
Экзамен - 7 сем (36 акад. час.)  
Общая трудоемкость дисциплины 144 (акад. час.), 4 зач.ед.

Составитель: Ситникова В.В., канд. соц. наук, доцент  
Факультет социальных наук  
Кафедра социальной работы


2020 г.

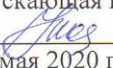
Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 – Социальная работа (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 05 февраля 2018 г., № 75

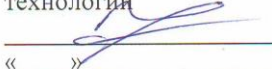
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы «14» мая 2020 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой  Н.М. Полевая

СОГЛАСОВАНО  
Учебно-методическое управление  
 Н.А. Чалкина  
«  »    2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
Научная библиотека  
 О.В. Петрович  
«  »    2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
Выпускающая кафедра  
 Н.М. Полевая  
«14» мая 2020 г.

СОГЛАСОВАНО  
Центр информационных и образовательных технологий  
  
«  »    2020 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

*Цель дисциплины* - изучение основ социальной квалиметрии и оценки качества социальных услуг, основ стандартизации в социальной работе.

*Задачи дисциплины:*

- анализ экономической и социальной эффективности деятельности в сфере социального обслуживания;
- оценка качества социального обслуживания в соответствии со стандартами социальных услуг;
- изучение специфики стандартов качества в социальной сфере;
- характеристика процесса и результатов стандартизации социальных услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Предлагаемая дисциплина относится к базовой части. Данная дисциплина является важной составляющей специальной профессиональной подготовки студентов по направлению подготовки «Социальная работа». Ее содержание имеет существенное значение для формирования целостного представления о сущности и содержании основ проектной деятельности.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; ИУК-1.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; ИУК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; ИУК-1.4. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения, ИУК-1.5. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
Организация работы по контролю качества предоставления социальных услуг	ПК-4 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ИПК-4.1. Организует работу по осуществлению контроля качества за предоставлением социальных услуг ИПК-4.1. Разрабатывает и реализует систему контроля качества предоставления социальных услуг

## 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)			Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ПЗ	КТО		

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)			Самостоя тельная работа (в академич еских часах)	Формы текущего контроля успеваемос ти
			Л	ПЗ	КТО		
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	7	10	10		16	Тест ИДЗ
2	Общая теория квалиметрии	7	10	10		16	Тест ИДЗ
3	Специальные и предметные квалиметрии	7	10	10		16	Тест ИДЗ
	<b>Экзамен</b>	7			35,7		Тест
<b>ИТОГО</b>		<b>7</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>35,7</b>	<b>48</b>	

Л - лекция, ПЗ – практическое занятие, КТО – контроль теоретического обучения.

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Лекции

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Содержание темы	Трудоём кость в акад. часах
	<i>Раздел 1. Общее понятие измерения и количественной оценки качества</i>		<b>10</b>
1	<i>Тема 1. Сущность и значение квалиметрии</i>	Общая теория квалиметрии. Объект и предмет квалиметрии Межпредметные связи Квалиметрия и квалитология. Измерение и количественная оценка качества. Квалиметрические исследования.	4
2	<i>Тема 2. Основные подходы к определению качества</i>	Концепции качества Качество как объект управления Концепции качества: определения и структура Принципы и системность в управлении качеством Многоаспектность категории «качество» Основы управления качеством в аспекте производительности Основные этапы развития систем качества Качество и производительность Показатели качества и их оценка	4
3	<i>Тема 3. Качество жизни</i>	Качество и уровень жизни. Философия качества жизни в конце XX века Государственная работа по определению и реализации заданного качества жизни Индикаторы качества жизни Индекс качества жизни Индекс человеческого развития (ИЧР) - индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП) Качество социальных услуг	2
	<i>Раздел 2. Общая теория квалиметрии</i>		<b>10</b>
4	<i>Тема 4. Методы социальной квалиметрии</i>	Алгоритм комплексной оценки уровня качества Последовательность операций (алгоритм) при комплексной оценке уровня качества	4

№ n/n	№ раздела и темы дисциплины	Содержание темы	Трудоём кость в акад. часах
		продукции Свертывание мер качества (комплексирование ) - их объединение (агрегирование), осуществляемое по тому или иному закону	
5	Тема 5. Количественные и качественные методы квалитологии	Инструментальные методы оценивания показателей качества Экспертные методы оценивания показателей качества социологический и органолептический методы Статистические методы оценки и контроля качества Статистический анализ в диагностике качества	3
6	Тема 6. Методология системы управления качеством	Статистическое регулирование в управлении качеством Комплексные системы управления качеством Структурно-функциональная организация системы управления качеством Формирование и аттестация экспертных комиссий Сертификация в системе управления качеством TQM и TPM - всеобщее управление качеством и производительностью	3
	<b>Раздел 3. Специальные и предметные квалиметрии</b>		<b>10</b>
7	Тема 7. Специальные квалиметрии. Предметные квалиметрии	Специальные квалиметрии - рассматриваются модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок: экспертная квалиметрия; квалиметрическая таксономия; вероятностно-статистическая квалиметрия (методы оценки на основе теории вероятностей и математической статистики), индексная квалиметрия (использование теорий индексов в оценке качества) Таксономия - теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих обычно иерархическое строение. Предметные квалиметрии - по предмету (объекту) оценивания: квалиметрия продукции и техники; квалиметрия труда и деятельности; квалиметрия решений и проектов; квалиметрия процессов; субъектная квалиметрия; квалиметрия спроса; квалиметрия информации.	4
8	Тема 8. Стандартизация и метрология	Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством Понятие стандартизация и метрологии Стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, технический регламент Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации	3

<i>№ n/n</i>	<i>№ раздела и темы дисциплины</i>	<i>Содержание темы</i>	<i>Трудоём кость в акад. часах</i>
		Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов История стандартизации и метрологии Нанометрология Метрологическая служба	
9	<i>Тема 9.</i> Стандартизация и менеджмент качества социальных услуг	Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (принят постановлением Госстандарта РФ от 24 ноября 2003 г. N 326-ст). Основные факторы, определяющие качество социальных услуг Критерии оценки качества услуги Качество социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-экономических услуг, социально-правовых услуг.	3
		<b>Итого</b>	<b>30</b>

## 6.2. Практические занятия

<i>№ n/n</i>	<i>№ раздела и темы дисциплины</i>	<i>Содержание темы</i>	<i>Трудоём кость в акад. часах</i>
	<i>Раздел 1. Общее понятие измерения и количественной оценки качества</i>		<b>10</b>
1	Современные подходы к определению содержания категории "качество"	Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Объекты качества. Качество и удовлетворенность потребителя.	4
2	Терминология и общие понятия в области оценки качества	Качество продукции (услуги) Свойство продукции (услуги) Показатели качества – единичный, базовый, относительный, комплексный, интегральный, обобщенный. Методы оценки качества Алгоритм комплексной оценки уровня качества Самооценка и управление качеством	4
3	Квалитология. Современные концепции и модели управления качеством	Объект и предмет квалитологии. Структура квалитологии. Управление качеством в системе общего менеджмента. Всеобщее управление качеством (TQM). Японские модели управления качеством. Европейские модели управления качеством (EFQM). Российский опыт управления качеством.	2

№ n/n	№ раздела и темы дисциплины	Содержание темы	Трудоём кость в акад. часах
	<b>Раздел 2. Общая теория квалиметрии</b>		<b>10</b>
4	Квалиметрия	Статусы квалиметрии как науки - экономический статус; технико-экономический статус; общенаучный статус; систематический статус.	4
5	Инструменты контроля качества на предприятии	Основные показатели качества продукта и их измерение. Инструменты контроля качества. Документальное оформление требований к качеству.	3
6	Практикум самооценки качества работы	Общая схема процедуры самооценки. Метод моделирования конкурса. Метод формуляров. Метод матричных диаграмм. Метод рабочей встречи. Метод анкетирования. Метод равного участия. Рассмотрение результатов деятельности.	3
	<b>Раздел 3. Специальные и предметные квалиметрии</b>		<b>10</b>
7	Специальные квалиметрии	Таксономия а. экспертная квалиметрия; б. квалиметрическая таксономия;	4
8	Предметные квалиметрии	а. квалиметрия продукции и техники; б. квалиметрия труда и деятельности; в. квалиметрия решений и проектов; г. квалиметрия процессов; д. субъектная квалиметрия; е. квалиметрия спроса; ж. квалиметрия информации. Показатели качества в предметных квалиметриях	3
9	Формирование квалитологической компетентности	Квалитологическая компетентность руководителя и специалиста. Технология формирования квалитологической компетентности. Условия формирования квалиметрической компетентности	3
		<b>Итого</b>	<b>30</b>

## 7 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ n/n	№ раздела дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоём кость в акад. часах
1	<b>Раздел 1. Общее понятие измерения и количественной оценки качества</b>	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16

<i>№ п/п</i>	<i>№ раздела дисциплины</i>	<i>Форма (вид) самостоятельной работы</i>	<i>Трудоём кость в акад. часах</i>
2	<i>Раздел 2. Общая теория квалитметрии</i>	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16
3	<i>Раздел 3. Специальные и предметные квалитметрии</i>	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16
	<i>Итого</i>		48

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов контактной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности бакалавров для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций.

На лекционных и практических занятиях используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемная лекция, анализ конкретных ситуаций, задачный метод, групповая работа).

При работе используется диалоговая форма ведения лекций с постановкой и решением проблемных задач, обсуждением дискуссионных моментов и т.д.

При проведении практических занятий создаются условия для максимально самостоятельного выполнения заданий. Поэтому при проведении практического занятия преподавателю рекомендуется:

1. Провести экспресс-опрос (устно или в тестовой форме) по теоретическому материалу, необходимому для выполнения работы (с оценкой).

2. Проверить правильность выполнения заданий, подготовленных студентом дома (с оценкой).

Любое практическое занятие включает самостоятельную проработку теоретического материала и изучение методики решения практических задач. Некоторые задачи содержат элементы научных исследований, которые могут потребовать углубленной самостоятельной проработки теоретического материала.

При организации внеаудиторной самостоятельной работы по данной дисциплине преподавателю рекомендуется использовать следующие ее формы: конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами; самостоятельное изучение темы; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение тренировочных упражнений; выполнение реконструктивной самостоятельной работы; выполнение творческой самостоятельной работы; подготовка к индивидуальному собеседованию.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

*Контрольные вопросы к экзамену:*

- 1) Концепции качества: определения и структура
- 2) Принципы и системность в управлении качеством
- 3) Многоаспектность категории «качество»
- 4) Основы управления качеством в аспекте производительности
- 5) Качество и производительность
- 6) Показатели качества и их оценка



- 7) Квалитология: понятие и предмет регулирования.
- 8) Структура квалитологии
- 9) Современные концепции и модели управления качеством
- 10) Методология системы управления качеством
- 11) Статистические методы оценки и контроля качества
- 12) Статистический анализ в диагностике качества
- 13) Статистическое регулирование в управлении качеством
- 14) Комплексные системы управления качеством
- 15) Структурно-функциональная организация системы управления качеством
- 16) Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством
- 17) Стандартизация в системе управления качеством
- 18) Сертификация в системе управления качеством
- 19) Инструменты контроля качества
- 20) Самооценка и управление качеством
- 21) Квалиметрия в стандартизации
- 22) Стандартизация и менеджмент качества
- 23) Предметные квалиметрии
- 24) Специальные квалиметрии
- 25) Квалитологическая компетентность

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) литература

1. 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. — 978-5-394-02023-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35311.html>
2. Социальная квалиметрия. Оценка качества и стандартизации социальных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / АмГУ, ФСН ; сост. В. В. Ситникова. - Благовещенск : Изд-во Амур. гос. ун-та, 2016. - 156 с. [http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU\\_Edition/2485.pdf](http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/2485.pdf)
3. Анцупов, А. Я. Социально-психологическая оценка персонала [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Менеджмент организации», «Психология» / А. Я. Анцупов, В. В. Ковалев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 391 с. — 978-5-238-01445-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81561.html>

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
<b>Программное обеспечение, обеспеченное лицензией</b>		
1	Операционная система Windows 7 Pro	DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery (3 years) Renewal по договору – Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
<b>Интернет-ресурсы</b>		

№	Наименование	Описание
2	Электронно-библиотечная система IPRbooks <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.
3	Электронная библиотека. Для вузов и ссузов <a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>	Это портал, расположенный в сети интернет по адресу <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a> , позволяющий получить доступ к тексту учебника, не имея перед собой традиционной печатной книги. Время пользования и количество пользователей неограниченно. В электронной библиотеке представлены все книги Издательства, некоторые издания доступны только в Электронной библиотеке.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	<a href="#">Министерство науки и высшего образования Российской Федерации</a>	Официальный информационный портал
2	<a href="#">Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации</a>	Официальный информационный портал
3	<a href="#">Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации.</a>	Официальный информационный портал
4	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин
5	<a href="#">Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU</a>	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
6	Справочная правовая система «КонсультантПлюс»	Компьютерная справочная правовая система в России позволяющая реализовать возможности для поиска и работы с правовой информацией.

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, а также текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации

для большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Перечень материально-технического обеспечения включает лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть в Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы. Учебный процесс обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета».