

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

Лейфа А.В. Лейфа

7 июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) образовательной программы – Социальная работа

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 4 Семестр 7

Экзамен 7 сем

Общая трудоемкость дисциплины 144.0 (академ. час), 4.00 (з.е)

Составитель В.В. Ситникова, доцент, канд. социол. наук

Факультет социальных наук

Кафедра социальной работы

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 05.02.18 № 76

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы

06.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Ситникова В.В. Ситникова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

7 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

7 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

7 июня 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

7 июня 2024 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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

3.1. Универсальные компетенции 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	ИД1УК-1 Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; ИД2УК-1 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; ИД3УК-1 Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.

3.2 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-4 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ИД1ПК-4 Разрабатывает и реализует мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций ИД2ПК-4 Организует оценку и контроля качества оказания социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.00 зачетных единицы, 144.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4								5	6	7	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8				4.9
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	7	10		10								16	Тест ИДЗ
2	Общая теория квалиметрии	7	10		10	2							16	Тест ИДЗ
3	Специальные и предметные квалиметрии	7	10		10								16	Тест ИДЗ
8	Экзамен	7									0.3	35.7		
	Итого		30.0		30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	35.7	48.0		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	Общая теория квалиметрии. Объект и предмет квалиметрии. Междисциплинарные связи. Квалиметрия и качество. Измерение и количественная оценка качества. Квалиметрические исследования. Концепции качества. Качество как объект управления. Концепции качества: определения и структура. Принципы и системность в управлении качеством. Многоаспектность категории «качество». Основы

		<p>управления качеством в аспекте производительности. Основные этапы развития систем качества. Качество и производительность. Показатели качества и их оценка. Качество и уровень жизни.</p> <p>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.</p>
2	Общая теория квалиметрии	<p>Алгоритм комплексной оценки уровня качества. Последовательность операций (алгоритм) при комплексной оценке уровня качества продукции. Свертывание мер качества (комплексирование) - их объединение (агрегирование), осуществляемое по тому или иному закону. Инструментальные методы оценивания показателей качества. Экспертные методы оценивания показателей качества. Социологический и органолептический методы. Статистические методы оценки и контроля качества</p> <p>Статистический анализ в диагностике качества. Статистическое регулирование в управлении качеством. Комплексные системы управления качеством. Структурно-функциональная организация системы управления качеством.</p> <p>Формирование и аттестация экспертных комиссий. Сертификация в системе управления качеством. TQM и TPM - всеобщее управление качеством и производительностью.</p>
3	Специальные и предметные квалиметрии	<p>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)</p> <p>Таксономия - теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих обычно иерархическое строение.</p> <p>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. Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством. Понятие стандартизация и метрологии. Стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, технический регламент.</p>

		<p>Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. История стандартизации и метрологии. Нанометрология. Метрологическая служба. 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.</p>
--	--	---

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
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.
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.
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.
Квалиметрия	Статусы квалиметрии как науки - экономический статус; технико-экономический статус; общенаучный статус; систематический статус.
Инструменты контроля качества на предприятии	Основные показатели качества продукта и их измерение. Инструменты контроля качества. Документальное оформление требований к качеству.
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.
Специальные квалиметрии	Таксономия а. экспертная квалиметрия;

	б. квалиметрическая таксономия;
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
Формирование квалитологической компетентности	Квалитологическая компетентность руководителя и специалиста. Технология формирования квалитологической компетентности. Условия формирования квалиметрической компетентности

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16
2	Общая теория квалиметрии	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16
3	Специальные и предметные квалиметрии	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	16

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

Примерные 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. 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](https://urait.ru/bcode/532448) (дата обращения: 12.03.2024).
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/](http://irbis.amursu.ru/)

3. Оценка качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания : учебное пособие / составитель Е. В. Филатова. — Кемерово : КемГУ, 2017. — 129 с. — ISBN 978-5-8353-2184-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/103089> (дата обращения: 12.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html .
2	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
3	Операционная система специального назначения «Astra Linux Special Edition» РУСБ.10015-01	Лицензионный договор № РБТ-14/1607-01- ВУЗ на предоставление права использования программы для ЭВМ.
4	Электронно-библиотечная система IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/	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.
5	Электронная библиотека. Для вузов и ссузов https://urait.ru	Это портал, расположенный в сети интернет, 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, не- которые издания доступны только в Электронной библиотеке.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	Официальный информационный портал
2	Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	Официальный информационный портал
3	Официальный интернет- портал правовой информации. Государственная система правовой информации	Официальный информационный портал

4	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин
5	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	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 видеопроеционным 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».

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

В соответствии с учебным планом для заочной формы обучения предусмотрено

Экзамен	7 сем,	9.0 акад. часа
Лекции	6.0	(акад. часа)
Практические занятия	6.0	(акад. часа)
Лабораторные работы	0.0	(акад. часа)
ИКР	0.0	(акад. часа)
Самостоятельная работа	123.0	(акад. часа)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144.0 (акад. часа), 4.00 (з.е.)

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)						Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ПЗ	ЛР	ИКР	КТО	КЭ			
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	7	2	2						40	Тест ИДЗ
2	Общая теория квалитметрии	7	2	2						40	Тест ИДЗ
3	Специальные и предметные квалитметрии	7	2	2						43	Тест ИДЗ
4	Экзамен	7						0.3	8.7		Тест
Итого			6.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.3	8.7	123.0	

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Общее понятие измерения и количественной оценки качества	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	40
2	Общая теория квалитметрии	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	40
3	Специальные и предметные	конспектирование темы по вопросам; выполнение индивидуального домашнего	43

	квалиметрии	задания; подготовка докладов; подготовка раздаточного материала; выполнение практических заданий для самостоятельной проработки студентами	
--	-------------	---	--