

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 21.10.2024 16:39:31
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП
С.Н. Добросмыслова

«19» апреля 2024 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И
СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль)
Социальная работа с различными группами населения

Для студентов 3 курса очной формы обучения

Составитель:
Доцент Макеева Н.Ю.

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является формирование у студентов представлений об теоретических основах и проблематике социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг, подготовка будущих бакалавров к овладению приемами и методами стандартизации социального обслуживания, а также развитие умений и навыков в применении различных методик и подходов оценки качества и эффективности деятельности учреждений системы социальной защиты населения.

Задачи дисциплины:

-усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, её целей, принципов, этапов, методов и приемов психолого-педагогической квалиметрии;

-формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры;

-осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации квалиметрии 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 ООП

Раздел образовательной программы, к которому относится данная дисциплина - обязательная часть учебного плана. Дисциплина связана с этой и другими частями образовательной программы (дисциплинами и практиками): Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Менеджмент в социальной работе, Организация прикладного социального исследования, История, Психология, Социология, Социальная

работа в поликультурной среде, Социальная работа с замещающими семьями и т.п.

Процесс освоения содержания данной учебной дисциплины опирается на теоретические представления, которые были освоены учащимися при изучении математики, информатики, философии, методы исследования в социальной работе, математических методах исследования в социальной работе.

Для освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обучающиеся используют компетенции, сформированные в процессе изучения дисциплины: «Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», «Прогнозирование и моделирование в социальной работе», «Организация прикладного социального исследования». Данная дисциплина закладывает значительный фундамент для социальной работы с различными группами населения и экспериментальной части в выпускной квалификационной работы. Подразумевается, что к освоению данной дисциплины студенты приступают, имея следующий ментальный «багаж»: знания о теоретических основаниях социальной работы, её принципах и основных моделях социального обслуживания населения; умение проектировать, моделировать, перепроектировать свою профессиональную деятельность как социального работника; навыки выявлять актуальные проблемы в области социального обслуживания населения и выделения основных критериев на этапе рефлексивной деятельности.

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 15 часов, практические занятия 30 часов;

самостоятельная работа: 36 часов, в том числе контроль 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-1.1 Применяет современные информационно-коммуникационные технологии для сбора и хранения информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы ОПК-1.3 Применяет современные информационно-коммуникационные технологии для представления информации при решении профессиональных задач в сфере социальной работы
ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.2 Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4.3 Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения – экзамен в пятом семестре.

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Семинарские/ Практические занятия/ Лабораторные работы (оставить нужное)			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		

Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина	7/3	1		2			4+3 контроль
Тема 2. Стандартизация социальных услуг	10/3	2		4			4+3 контроль
Тема 3. Качество социальных услуг	10/3	2		4			4+3 контроль
Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	7/3	1		2			4+3 контроль
Тема 5. Организационно- управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания населения	10/3	2		4			4+3 контроль
Тема 6. Система качества в учреждениях социальной сферы	10/3	2		4			4+3 контроль
Тема 7. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	10/3	2		4			4+3 контроль

Тема 8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг	10/3	2		4			4+3 контроль
Тема 9. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	7/3	1		2			4+3 контроль
ИТОГО	108	15		30			36+27 контроль

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (<i>в строгом соответствии с разделом II РПД</i>)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина	Лекция	Традиционная лекция, лекция- визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение рефератов, метод опроса
Тема 2. Стандартизация социальных услуг	Лекция	Традиционная лекция, лекция- визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение рефератов, Метод case-study
Тема 3. Качество социальных услуг	Лекция	Традиционная лекция, лекция- визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение докладов
Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения	Лекция	Традиционная лекция, лекция- визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение рефератов, тестирование
Тема 5. Организационно- управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания населения	Лекция	Традиционная лекция, лекция- визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение рефератов, Метод case-study

Тема 6. Система качества в учреждениях социальной сферы	Лекция	Традиционная лекция, лекция-визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение докладов, тестирование, мозговой штурм
Тема 7. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	Лекция	Традиционная лекция, лекция-визуализация
	Практические занятия	Презентации и обсуждение рефератов, Метод case-study
Тема 8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг	Лекция	Традиционная лекция, лекция-визуализация
	Практические занятия	Обсуждение докладов, тестирование
Тема 9. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	Лекция	Традиционная лекция, лекция-визуализация
	Семинарские занятия	Круглый стол, обсуждение докладов

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Примерные тесты

Квалитология – это

это наука, исследующая качество объектов и процессов любой природы, ее отраслями являются теория качества, теория управления качеством и теория измерения и оценки качества

сложное свойство, представляющее собой совокупность всех тех и только тех свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные).

научно-практическая область науки, изучающая и разрабатывающая принципы и методы количественной оценки качества.

Квалиметрия – это

научно-практическая область квалитологии, изучающая и разрабатывающая принципы и методы количественной оценки качества.

это наука, исследующая качество объектов и процессов любой природы, ее отраслями являются теория качества, теория управления качеством и теория измерения и оценки качества

Качество – это

свойство, представляющее собой совокупность всех тех и только тех свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные).

выполнение требований к процессам и продукции

удовлетворенность потребителей
отсутствие несоответствий

Интегральное качество – это

Экономичность
Результативность
Результативность и эффективность
Эффективность

Согласно Дж. Джуран, который является автором концепции AQI (Annual Quality Improvement) — «ежегодного улучшения качества», триада качества включает (выделите все правильные компоненты)

планирование качества;
контроль качества;
улучшение качества;
организация процесса деятельности
написание корректирующих мероприятий
разработка методики оценки

Какие отечественные исследователи в области проблем качества ввели понятие квалиметрии?

Г. Г. Азгольдов, А. В. Гличев
Е.Н. Иванников, С.Н. Глухов
В.Е. Железнов, С.К. Водопьянов

Количественный признак качества является

Свойством качества
Параметром качества
Показателем качества

К квалиметрическим технологиям относятся технологии оценки качества, а также технологии по выявлению показателей оценки. К квалиметрическим технологиям по выявлению оцениваемых показателей качества можно отнести технологию построения дерева свойств. Что такое простое свойство?

свойство объекта, которое может быть под-разделено на ряд других менее сложных свойств. Например, габариты объекта можно разделить на ширину, высоту и длину.

свойство, которое не может быть подразделено на другие свойства.

Существуют общепринятые правила построения дерева свойств. Что означает правило - однозначность толкования формулировок свойств?

Каждое сложное свойство должно делиться на такую эквистатическую группу свойств, число и характер которых удовлетворяют требованию необходимости и достаточности.

В дереве не должны использоваться нечеткие, двусмысленные, неоднозначно трактуемые формулировки свойств.

Рекомендуется не превышать этот максимум при формировании групп. Чем меньше свойств в группе, тем точнее выносимое экспертом суждение. В идеале группа должна состоять только из двух свойств, при этом будет достигнута максимальная точность оценки.

Дерево должно ветвиться до тех пор, пока во всех группах свойств на правом краю, не останутся только простые или квазипростые свойства, т.е. до тех пор, пока дерево не станет полным.

Необходимо подчеркнуть, что стандарты субъектов РФ должны соответствовать определенным требованиям. Какие из перечисленных не верны?

- должны полностью соответствовать национальным стандартам РФ
- применяться и использоваться в повседневной работе социальных служб
- обеспечивать улучшение качества жизни тех категорий населения, для которых они предназначены (результаты должны подтверждаться данными, полученными при помощи методов социальной квалиметрии)
- должны разрабатываться в соответствии с требованиями к качеству, озвученными руководителем социальной организации
- соответствовать финансовой возможности деятельности учреждения

Примерная тематика рефератов (презентаций)

1. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг.
2. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
3. Методология определения и оценивания качеств.
4. Моделирование как метод исследования социальных систем.
5. Управление социальными системами в России.
6. Социальное качество.
7. Стратегическое и тактическое планирование.
8. Качество человека как многоуровневая система.
9. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
10. Современная философия качества.
11. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
12. Система оценки качества в задачах управления.
13. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
14. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
15. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
16. Качество социально-бытовых услуг.
17. Качество социально-медицинских услуг.
18. Качество социально-психологических услуг.
19. Качество социально-педагогических услуг.
20. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

Подготовка к первому модулю

Практические задания

1. Что такое «социальная квалиметрия»? Опишите объект и предмет социальной квалиметрии как науки.
2. Каково содержание и роль количественного оценивания качества?
3. Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»?
4. Истолкуйте словосочетание «оценка качества социальных услуг».

5. Определите критерии и показатели качества социальных услуг.
6. Какие методы социальной квалиметрии вы знаете? Назовите их достоинства и недостатки.
7. Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?
8. Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?
9. Какие методы получения информации вы знаете?
10. Опишите технологии социальной квалиметрии.
11. Подготовьте реферат на одну из предложенных тем.

Подготовка ко второму модулю

1. В чем отличие образа жизни от качества жизни?
2. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.
3. Раскройте социологический подход к качеству жизни.
4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»?
5. Какова политика менеджмента качества в организации? Какие принципы лежат в основе ее разработки?
6. Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.
7. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.
8. Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги.
9. Назовите основные проблемы классификации социальных услуг.
10. Какую роль играют социальные услуги в современной российской системе социального обслуживания населения?

Требования к рейтинг-контролю

Рейтинговый контроль знаний осуществляется в соответствии с *Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ*.

Распределение баллов по видам работы в рамках рейтинговой системы в семестре, оканчивающемся экзаменом:

Вид отчетности	Баллы
Работа в семестре, в том числе:	60
текущий контроль	40
модульный контроль	20
Экзамен	40
Итого:	100

	1 контрольная точка	2 контрольная точка	Экзамен
Темы	№ 1-4	№ 5-8	

Текущая работа студента	20 баллов	20 баллов	
Контрольный модуль	10 баллов	10 баллов	
Всего – 100 баллов	30 баллов	30 баллов	40 баллов

Оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую государственную аттестацию выпускников.

Текущий контроль осуществляется в ходе аудиторных занятий, проводимых по расписанию, по графику выполнения самостоятельной работы студентов. Формы текущего контроля: опрос на семинарских занятиях, работа в группах, творческое задание, устный опрос на лекциях, проверка заданий по самостоятельной работе.

- активное участие и подготовка к семинарским занятиям - 3 балла на тему;
- активная работа в группах - 2 балла;
- выполнение творческого задания - 4 балла;
- участие студентов в учебной дискуссии на лекциях -1 балл;
- выполнение заданий по самостоятельной работе -3 балла.

Промежуточный контроль осуществляется в форме экзамена, максимальная сумма которого оценивается в 40 баллов.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Проверяемые компетенции: ОПК-1.1; ОПК-1.3; ОПК-4.2; ОПК-4.3

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие квалиметрии как научной дисциплины, ее значимость, основные функции и проблемное поле.
2. Основные категории и понятия квалиметрии, методологические принципы квалиметрии.
3. Социальная квалиметрия и основные области ее применения как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.
4. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности, проблемы социальной квалиметрии.
5. Социальная квалиметрия как учебная дисциплина в системе подготовки бакалавра социальной работы.
6. Дифференцированный подход в квалиметрии и сущность его применения.
7. Требования к системе качества учреждений социальной работы и социальных услуг.

8. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания.

9. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере, проблемы стандартизации социальных услуг.

10. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона.

11. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг, разработка и внедрение стандартов социальных услуг.

12. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

13. Система качества учреждения социального обслуживания и ее основные задачи.

14. Национальные стандарты по регулированию системы качества социального обслуживания.

15. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.

16. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.

17. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.

18. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.

19. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.

20. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.

21. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.

22. Структурная основа системы менеджмента качества.

23. Темы контроля работы структурного подразделения центра социального обслуживания.

24. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений и отдельных специалистов.

25. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.

26. Сущность SWOT-анализа как оценочно аналитический метода оценки деятельности центра социального обслуживания.

27. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности.

28. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

29. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.

30. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

Критерии оценивания ответа в рамках промежуточной аттестации (экзамен)

Основой для определения оценки на экзамене служит объем и уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Отлично – наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание источников и дополнительной рекомендованной литературы по теме. Студент усвоил основные понятия, концепции; умеет анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; находить и обрабатывать информацию, полученную из различных источников, трактовать различные точки зрения, оценки событий прошлого и современности, аргументировано представлять собственное отношение к дискуссионным проблемам - ***Высокий уровень освоения компетенций***

Хорошо – наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, знание основных теорий, принципов, подходов, наличие достаточных знаний учебных и научных источников, четкое изложение материала. Студент представляет собственную позицию по отношению к дискуссионным проблемам обучения и воспитания; владеет основными педагогическими понятиями, концепциями - ***Средний уровень освоения компетенций***

Удовлетворительно – базовая терминология и основной фактический педагогический материал в основном усвоены, однако имеются определенные пробелы в знании материала. Недостаточный уровень знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, необходимость наводящих вопросов. - ***Низкий (Пороговый уровень) освоения компетенций***

Неудовлетворительно - выставляется студенту, если он с трудом применяет некоторые формы мыслительной деятельности: анализ, синтез, сравнение, обобщение и т.д. Слабая аргументация, нарушенная логика при ответе, однообразные формы изложения мыслей. Студент не знает теории вопроса до конца, не владеет навыками анализа и толкования первоисточников и научной литературы, путается в основных базовых понятиях, не в состоянии раскрыть содержание основных терминов – ***Компетенции не освоены.***

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Романьчев, И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романьчев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 182

с. - ISBN 978-5-394-04579-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084360>

2. Разумов, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Разумов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. + CD-R. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003830-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2063449>

3. Маяцкая, И. Н. Экономические основы социальной работы : учебник / И. Н. Маяцкая. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-394-03489-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/230108>

б) Дополнительная литература

Холостова, Е. И. Управление в социальной работе : учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва : Дашков и К, 2021. — 300 с. — ISBN 978-5-394-04044-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>

Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения : монография / И. В. Малофеев. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 172 с. - ISBN 978-5-394-05159-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084453>

Экономика и управление социальной сферой : учебник / под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 496 с. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2085954>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022.

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Google Chrome
- Многофункциональный редактор ONLYOFFICE бесплатное ПО
- ОС Linux Ubuntu бесплатное ПО
- Jamovi

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com;
2. ЭБС «ЮРАИТ» www.biblio-online.ru;
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>;
4. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>;
5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>;
6. ЭБС BOOK.ru <https://www.book.ru/>

7. ЭБС ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы) https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp?;
9. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>,
10. Wiley Online Library <https://onlinelibrary.wiley.com/>
11. БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
12. БД Web of Science http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgnjnOdTHNnpOs&preferencesSaved=
13. Архивы журналов издательства Sage Publication <http://archive.neicon.ru/xmlui/>
14. Архивы журналов издательства The Institute of Physics <http://archive.neicon.ru/xmlui/>,
15. СПС КонсультантПлюс (в сети ТвГУ);
16. ИПС «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
17. Сводные каталоги фондов российских библиотек АРБИКОН, МАРС <http://arbicon.ru/>; КОРБИС <http://corbis.tverlib.ru/catalog/>; ЭКБСОН <http://www.vlibrary.ru>

- 4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:
- *Киберленинка. Режим доступа: CyberLeninka.ru;*
- *Общественно-политические журналы – режим доступа: http://www.belsmi.narod.ru/journal/journal_politika.htm*

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.

Понятие квалиметрии как научной дисциплины. Значимость квалиметрии и ее основные функции. Исторические аспекты зарождения и развития квалиметрии. Проблемное поле квалиметрии как научной дисциплины. Основные категории и понятия квалиметрии. Методологические принципы квалиметрии. Социальная квалиметрия и исторические аспекты ее развития в России. Основные области применения квалиметрии как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности. Проблемы социальной квалиметрии. Становление социальной квалиметрии как научной области знания. Особенности социальной квалиметрии как учебной дисциплины в системе подготовки бакалавра социальной работы. Предметная и специальная квалиметрия. Применение дифференцированного подхода в квалиметрии: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятно-

статистическая и нечеткая квалиметрия. Требования к системе качества учреждений и социальных услуг.

Тема 2. Стандартизация социальных услуг.

Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания. Исторические аспекты развития стандартизации. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Проблемы стандартизации социальных услуг. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг. Разработка и внедрение стандартов социальных услуг. Нормативно правовая основа стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Тема 3. Качество социальных услуг.

Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Категория социальное качество. Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции. Теории качества в современной науке. Принципы оценивания. Показатели качества. Качество как объект управления. Система оценки качества. Сертификация.

Тема 4. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг: социальная услуга, результативность и эффективность социальных услуг. Особенности предоставления и потребления социальных услуг. Основные виды социальных услуг. Проблемы оценки эффективности социальной работы. Основные подходы к оценке эффективности социальных услуг. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Системный подход к оценке эффективности социальной работы. Методики разработки показателей эффективности и оценки эффективности социального обслуживания.

Тема 5. Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания населения.

Система качества учреждения и ее основные задачи. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Информационное

взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества. Система менеджмента качества социального обслуживания. Механизмы обеспечения качества социальных услуг. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы. Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества.

Тема 6. Система качества в учреждениях социальной сферы.

Понятие «качество социальной работы» в аспекте управленческой деятельности. Критерии и показатели качества и эффективности социальной работы. Методы оценки качества и эффективности учреждений социальной защиты населения. Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг.

Тема 7. Методы и методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания. SWOT-анализ как оценочно аналитический метод оценки деятельности центра социального обслуживания. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения: карта оценки деятельности структурного подразделения, факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг: анкетный опрос, критерии оценки работы специалиста социального учреждения, кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

Тема 8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг.

Понятие «независимая оценка» качества. Цели независимой оценки качества. Субъекты независимой оценки. Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания. Критерии независимой оценки условий оказания качества социальных услуг. Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.

Тема 9. 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.

Методические рекомендации студентам по подготовке к семинарским занятиям

Семинар – это составная часть учебного процесса, групповая форма занятия при активном участии студентов. Семинары способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарах студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривать ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности.

На первом вводном семинарском занятии для подготовки к семинарам студенты знакомятся с перечнем основной и дополнительной литературы по данной дисциплине, проводится беседа по организации учебного процесса. Темы семинарских занятий выдаются студентам заранее. Студенты самостоятельно готовятся по предлагаемым вопросам к семинару. После выступления студенту задаются дополнительные вопросы одногруппниками и преподавателем.

Выступление студента на семинарском занятии оценивается в соответствии с бально-рейтинговой системой. В процессе семинарского занятия заслушивается также дополнительный материал, подготовленный студентами, организуется дискуссия по теме семинара и его отдельным вопросам, основной материал семинарского занятия студенты записывают в рабочую тетрадь.

Методические рекомендации студентам по написанию рефератов

Написание реферата является - одной из форм обучения студентов, направленной на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов; - одной из форм научной работы студентов, целью которой является расширение научного кругозора студентов, ознакомление с методологией научного поиска.

Реферат, как форма обучения студентов, - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

Темы рефератов определяются кафедрой и содержатся в программе курса. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Целью написания рефератов является: привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде); привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;

приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста; выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;

- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;

- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;

- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);

- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;

- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата:

1. *Начинается реферат с титульного листа.*

2. *За титульным листом следует Оглавление.* Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

3. *Текст реферата.* Он делится на три части: введение, основная часть и заключение. а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) Заключение - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. *Список источников.*

В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников.

Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается.

Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см. Оформление Списка источников и литературы). Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата. Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться через одинарный интервал 12 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое - 25 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы. Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам.

Фразы, начинающиеся с "красной" строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см. При цитировании необходимо соблюдать следующие правила: текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла; каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Оценивая реферат, преподаватель обращает внимание на:

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой;
- вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Реферат должен быть сдан для проверки в установленный срок

Методические рекомендации по выполнению творческих работ (эссе)

Эссе рассматривается как один из ключевых элементов процесса самообразования студентов, а также как элемент контроля уровня сформированности научно-педагогических компетенций.

Требования к написанию определяются сущностью феномена эссе. Основные особенности педагогического эссе: наличие конкретной темы или вопроса; личностный характер восприятия проблемы и ее осмысления (в эссе ярко выражена авторская позиция); небольшой объем (до 5 страниц); свободная композиция; непринужденность повествования; парадоксальность; внутреннее смысловое единство; открытость (эссе при этом остается принципиально незавершенным в смысловом плане).

Структурная схема эссе

Введение — определение основного вопроса эссе.

Основная часть — ответ на поставленный вопрос.

Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

Заключение - суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Отметим наиболее приемлемую технику доказательства приведенных в эссе высказываний. Доказательство — это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений. Структура аргументации (доказательства) Структура любого доказательства включает, по меньшей мере, три составляющие: тезис, аргументы, вывод или оценочные суждения.

- Тезис — это сужение, которое надо доказать.
- Аргументы — это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса.
- Вывод — это мнение, основанное на анализе фактов.
- Оценочные суждения — это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Требования, предъявляемые к эссе

1. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

2. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

4. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

5. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

6. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Памятка при написании эссе

Прежде чем приступить к написанию эссе: 1) изучите теоретический материал; 2) уясните особенности заявленной темы эссе; 3) продумайте, в чем может заключаться актуальность заявленной темы; 4) выделите ключевой

тезис и определите свою позицию по отношению к нему; 5) определите, какие теоретические понятия, научные теории, термины помогут вам раскрыть суть тезиса и собственной позиции; 6) составьте тезисный план, сформулируйте возникшие у вас мысли и идеи.

При написании эссе: 1) напишите эссе в черновом варианте, придерживаясь оптимальной структуры; 2) проанализируйте содержание написанного; 3) проверьте стиль и грамотность, композиционное построение эссе, логичность и последовательность изложенного; 4) внесите необходимые изменения и напишите окончательный вариант. 7. Алгоритм написания эссе Внимательно прочтите все темы (высказывания), предлагаемые для написания эссе. Выберите ту, которая будет отвечать нескольким требованиям: а) интересна вам; б) вы в целом поняли смысл этого высказывания; в) по данной теме есть что сказать (знаете термины, можете привести примеры, имеете личный опыт и т.д.).

Определите главную мысль высказывания (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами). Набросайте аргументы «за» и/или «против» данного высказывания. Если вы наберете аргументы и «за», и «против» афоризма, взятого в качестве темы, ваше эссе может носить полемический характер. Для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д. Еще раз просмотрите подобранные иллюстрации. Подумайте, какие приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.). Распределите подобранные аргументы и/или контраргументы в последовательности. Это будет ваш условный план. Придумайте вступление к рассуждению (в нем можно написать, почему вы выбрали это высказывание, сразу определить свою позицию, задать свой вопрос автору цитаты и т.д.). Изложите свою точку зрения в той последовательности, которую вы наметили. Сформулируйте общий вывод работы и, если необходимо, отредактируйте ее.

Тема эссе согласуется студентом с преподавателем в рамках проблемных вопросов, выносимых на обсуждение на семинарские занятия.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование помещения	Адрес	Номер аудитории	Оснащенность
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	170021, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 24	215	Комплект учебной мебели, Компьютер IRU Corp510 I5-2400/4096/500G210-512/DVD-RW/w7S/монитор Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/монитор EMachines E220HQVB 21,5" , клавиатура+мышь, Проектор EPSON EB-W39, экран

контроля и промежуточной аттестации, учебная			
<p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики</p>	<p>170021, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 24</p>	<p>128</p>	<p>Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Компьютер Arbyte Forte S4D3A-H55/i3-530/2Gb/160Gb Sata/ монитор 20" BanQ G2020HDA/ клавиатура+мышь Genius Копир Canon iR2016J с крышкой в комплекте Экран настенный ScreenMedia 153*203 (M082-08155) Ноутбук Sony VPC-YA1V9R/B i3-380UM/4G/500/WiFi/BT/cam/Oklick 125M USB/ сумка 12.1" Ноутбук Samsung R522(FS07) T6500/3G/250G/DVD-SMulti/15,6" LED HD/HD4330 512MB/WiFi/BT/cam/VHP Кондиционер сплит Samsung SH12ZSG Переплетчик Fellowes Pulsar Принтер Kyocera FS-1320D</p>

			Мультимедийный проектор BenQ MP 624 (1024x768.3000:1,2500 ANSI,2,5кг)с потолочным креплением Сканер EPSON V33"
--	--	--	---

Занятия могут проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в Системе управления учебным процессом (LMS) <https://lms.tversu.ru/>.

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			