МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

**Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна
Григорьева Милана Игоревна**

-

- : ():

94193

Утверждено
Протокол №8
от «20» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Социальная квалиметрия

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **39.03.02** Социальная работа

направленность Система социальной защиты и социально-правовой патронаж

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Социальная квалиметрия** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

39.03.02 Социальная работа (направленность : Система социальной защиты и социально-правовой патронаж)

ОПК.5 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Индикаторы

ОПК.5.2 Осуществляет контроль и оценку используемых методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

ПК.3 Способен к выбору эффективных технологий и определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения

Индикаторы

ПК.3.2 Определяет объем, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, в соответствии с условиями его трудной жизненной ситуации

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	39.03.02 Социальная работа (направленность: Система социальной защиты и социально-правовой патронаж)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Социальная квалиметрия

1. Социальная квалиметрия как наука: содержание, предмет, объект, структура.

Квалитология как наука о качестве. Триединство квалитологии у Субетто. Общая квалиметрия: структура, принципы, функции, значимость. Основные задачи квалиметрии. Основные этапы становления общей и социальной квалиметрии. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Направления социальной квалиметрии.

Принципы социальной квалиметрии. Основные понятия социальной квалиметрии: «качество жизни», «качество человека», «благополучная жизнь», «благополучная и неблагополучная семья», «качество учреждения социального обслуживания», «качество деятельности социального работника», «качество управления в социальном обслуживании», «качество социального образования» и др.

Структура социальной квалиметрии. Специальные квалиметрии, используемые в оценке социальных явлений: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая (или квалиметрическая таксономия), вероятностно-статистическая, нечеткая квалиметрии.

Взаимосвязь социальной квалиметрии и других наук.

2. Методы социальной квалиметрии

Понятие и классификация методов социальной квалиметрии. Методы квалиметрии и квалиметрические шкалы. Показатели качества их разработка. Разработка индексов в квалиметрии. "Дерево свойств" и его построение в процессе формирования методов оценки качества.

3. Теоретические основы социальной квалиметрии.

Теоретические подходы к квалиметрии в социальной сфере. Качество и его определение. Цель качества. Социальное качество. Качество жизни. Эволюция обеспечения качества продукции. Современная философия качества. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы

оценки качества и эффективности социальных услуг.

Эффективность, результативность и качество.

Качество жизни: уровни и подходы к его измерению. Эволюция формирования процесса оценки качества жизни. Показатели качества жизни.

Индекс развития человеческого потенциала. Методики оценки качества жизни человека.

4. Управление качеством и научные подходы к управлению качеством.

Эволюция взглядов на управление качеством; Ф.Тейлор и "цеховой менеджмент" Концепция человеческих отношений Э.Мейо и менеджмент качества.

Система менеджмента качества (СМК) и ее элементы.

Total Quality Management, TQM, всеобщее управление качеством: понятие, цели. Философия TQM.

Вклад в развитие менеджмента качества Э. Деминга, Дж.Груккока, Дж.Джурана, Ф.Кросби,

А.Фейгенбаума, К. Исикавы, Г.Тагути.

5. Правовые основы социальной квалиметрии. Стандартизация в социальной квалиметрии.

Понятие стандартизации социальных услуг. Нормативно-правовая основа стандартизации социальных услуг. Международные стандарты ISO как методологическая основа стандартизации. ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации». ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации".

Система стандартов социальных услуг на федеральном и региональном уровнях. Структура национальных стандартов в области социального обслуживания: теоретико-методологические основы стандартизации социальных услуг; стандарты, регламентирующие деятельность социальных служб; стандарты, устанавливающие правила и порядок контроля качества социального обслуживания.

Стандарты оказания социальных услуг гражданам в Пермском крае: правовая основа, содержание и принципы построения стандартов.

Порядки оказания социальных услуг: локальные акты учреждений социального обслуживания.

Профессиональные стандарты и их роль в обеспечении качества в системе социальной работы.

Отражение профессиональных стандартов в локальных актах организаций.

6. Планирование и оценка качества в системе социального обслуживания

Понятие, содержание и сущность измерения, оценки и контроля качества в системе социального обслуживания. Внешняя и внутренняя оценка качества. Виды оценки качества. Правовые основы механизмов оценки качества. Государственный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Общественный контроль в сфере социального обслуживания, его правовые основы и механизм его проведения. Независимая оценка условий предоставления социальных услуг как форма общественного контроля.

Итоговое контрольное мероприятие

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. [] : , 2024. — 179 . — (ISBN 978-5-534-17142-6. — [] . — URL: <https://urait.ru/bcode/532448>
2. [] : , 2024. — 167 . — (ISBN 978-5-534-07048-4. — [] . — URL: <https://urait.ru/bcode/540093>

Дополнительная:

1. [] : , 2020. - 183 . - (ISBN 978-5-534-12632-7. - [] . <https://www.urait.ru/bcode/447905>
2. [] : , 2024. — 460 . — (ISBN 978-5-534-11517-8. — [] . — URL: <https://urait.ru/bcode/535455>
3. [] : , 2024. — 427 . — (ISBN 978-5-534-17580-6. — [] . — URL: <https://urait.ru/bcode/535547>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf> Социальная квалиметрия

<https://rosmintrud.ru/> Официальный сайт Минтруда РФ

www.gost.ru Официальный сайт Росстандарта

<https://cyberleninka.ru/article/n/kvalimetriceskie-tehnologii-v-sisteme-sovremennoy-sotsialnoy-raboty> КВАЛИМЕТРИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

<https://allgosts.ru/03/080/> ГОСТЫ по вопросам социального обслуживания

<https://minsoc.permkrai.ru/kontrol/checks/> Региональный государственный контроль в Пермском крае

<https://bus.gov.ru/pub/top-organizations-second> Федеральный портал о независимой оценке качества услуг

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Социальная квалиметрия** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

- справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;
- офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
- программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
- приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения занятий лекционного, практического и семинарского типа по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной

доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Социальная квалиметрия**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.5

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.5.2 Осуществляет контроль и оценку используемых методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Знать основные методы оценки и контроля качества в социальной сфере, знает правовые акты, ее обеспечивающие. Уметь самостоятельно и грамотно разрабатывать документы по обеспечению, оценке и контролю качества в социальной сфере, самостоятельно может проводить их социально-правовую экспертизу. Владеть навыками осуществления контрольной и оценочной деятельности в социальной сфере и разработки оценочного инструментария.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Студент не знает методы оценки и контроля качества в социальной сфере, ее правовое обоснование. Студент не умеет разрабатывать документы по обеспечению, оценке и контролю качества в социальной сфере, проводить их социально-правовую экспертизу. Студент не способен к осуществлению контрольной и оценочной деятельности в социальной сфере.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Студент знает основные методы оценки и контроля качества в социальной сфере, некоторые правовые акты, ее обеспечивающие. Студент не способен разрабатывать документы по обеспечению, оценке и контролю качества в социальной сфере, при помощи других может проводить их социально-правовую экспертизу. Студент способен к осуществлению контрольной и оценочной деятельности в социальной сфере при предоставленном инструментарии.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Студент хорошо знает методы оценки и контроля качества в социальной сфере, основные правовые акты, ее обеспечивающие. Студент способен разрабатывать документы по обеспечению, оценке и контролю качества в социальной сфере, самостоятельно может проводить их социально-правовую экспертизу. Студент способен к осуществлению контрольной и оценочной деятельности в социальной сфере и способен принимать участие в разработке оценочного инструментария.</p> <p align="center">Отлично</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Студент в полной мере знает основные методы оценки и контроля качества в социальной сфере, знает правовые акты, ее обеспечивающие. Студент способен самостоятельно и грамотно разрабатывать документы по обеспечению, оценке и контролю качества в социальной сфере, самостоятельно может проводить их социально-правовую экспертизу. Студент уверенно владеет навыками осуществления контрольной и оценочной деятельности в социальной сфере и разработки оценочного инструментария.</p>

ПК.3

Способен к выбору эффективных технологий и определению объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.3.2 Определяет объем, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, в соответствии с условиями его трудной жизненной ситуации</p>	<p>Знать теоретические основы, принципы, методы социальной квалиметрии. Уметь проводить оценку внутренней и внешней среды организации социальной сферы . Быть организовывать процесс планирования качества оказания услуг для обеспечения мер социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Студент не знает теоретические основы, принципы, методы социальной квалиметрии. Не умеет проводить оценку внутренней и внешней среды организации социальной сферы . Не способен организовывать процесс планирования качества оказания услуг для обеспечения мер социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Студент, в общем, знает теоретические основы, принципы, методы социальной квалиметрии. В общем, может проводить оценку внутренней и внешней среды организации социальной сферы, применяя некоторые методы. Не способен самостоятельно организовывать процесс планирования качества оказания услуг для обеспечения мер социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Студент хорошо знает теоретические</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>основы, принципы, методы социальной квалиметрии. Хорошо и самостоятельно может проводить оценку внутренней и внешней среды организации социальной сферы, уместно применяя методы. Способен самостоятельно организовывать процесс планирования качества оказания услуг для обеспечения мер социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Студент в полной мере знает теоретические основы, принципы, методы социальной квалиметрии. Грамотно, логично и самостоятельно может проводить оценку внутренней и внешней среды организации социальной сферы, грамотно и логично применяя методы. Способен самостоятельно грамотно и обоснованно организовывать процесс планирования качества оказания услуг для обеспечения мер социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	1. Социальная квалиметрия как наука: содержание, предмет, объект, структура. Входное тестирование	Представления студентов о социальной работе, технологическом подходе к социальной работе. Знания и умения в области социального управления (законы, принципы, методы), администрирования в социальной работе. Знания в сфере социального обслуживания (содержание и правовое обеспечение).
ПК.3.2 Определяет объем, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, в соответствии с условиями его трудной жизненной ситуации	2. Методы социальной квалиметрии Письменное контрольное мероприятие	Понятие и классификация методов социальной квалиметрии. Методы квалиметрии и квалиметрические шкалы. Показатели качества их их разработка. Разработка индексов в квалиметрии. "Дерево свойств" и его построение в процессе формирования методов оценки качества.
ОПК.5.2 Осуществляет контроль и оценку используемых методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	5. Правовые основы социальной квалиметрии. Стандартизация в социальной квалиметрии. Защищаемое контрольное мероприятие	Международные стандарты ISO. Федеральное законодательство о стандартизации в социальном обслуживании. Национальные стандарты социального обслуживания РФ. Стандарты оказания социальных услуг в Пермском крае. Порядки оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.3.2 Определяет объем, виды, формы социального обслуживания и меры социальной поддержки, в которых нуждается гражданин, в соответствие с условиями его трудной жизненной ситуации</p> <p>ОПК.5.2 Осуществляет контроль и оценку используемых методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Итоговое контрольное мероприятие</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Содержание, принципы, структура социальной квалиметрии. Методы социальной квалиметрии. Подходы к управлению качеством. Стандартизация и ее правовые основы. Оценка и контроль качества в социальном обслуживании.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

1. Социальная квалиметрия как наука: содержание, предмет, объект, структура.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Социальное обслуживание (содержание и правовое обеспечение).	4
Законы, принципы, методы социального управления	3
Технологический подход к социальной работе	2
Администрирование в социальной работе	1

2. Методы социальной квалиметрии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
Методы квалиметрии	10
Показатели качества	10
Квалиметрические шкалы	10

5. Правовые основы социальной квалиметрии. Стандартизация в социальной квалиметрии.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
Национальные стандарты социального обслуживания РФ.	10
Федеральное законодательство о стандартизации в социальном обслуживании.	5
Порядки оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.	5
Стандарты оказания социальных услуг в Пермском крае.	5
Международные стандарты ISO.	5

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

Показатели оценивания	Баллы
Содержание, принципы, структура социальной квалиметрии.	8
Методы социальной квалиметрии.	8
Оценка и контроль качества в социальном обслуживании.	8
Стандартизация и ее правовые основы.	8
Подходы к управлению качеством.	8