

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан социально-гуманитарного
факультета И.В. Цевелева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг»

| | |
|---|-------------------------------------|
| Направление подготовки | <i>39.03.02 "Социальная работа"</i> |
| Направленность (профиль) образовательной программы | <i>Технология социальной работы</i> |

| |
|---|
| Обеспечивающее подразделение |
| <i>Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»</i> |

Комсомольск-на-Амуре 2023

Разработчик рабочей программы:

Доцент кафедры ППСР, кандидат
Педагогических наук, доцент

(должность, степень, ученое звание)



(подпись)

М.В. Шинкорук

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой
педагогики, психологии и
социальной работы

(наименование кафедры)



(подпись)

Т.Е. Наливайко

(ФИО)

1 Общие положения

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 76 05.02.2018, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Технология социальной работы» по направлению 39.03.02 "Социальная работа".

| | |
|------------------------------------|---|
| Задачи дисциплины | 1 Познакомить с основами стандартизации и контроля качества предоставления социальных услуг, в том числе национальные стандарты РФ в области социального обслуживания 2 Формировать умение использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг; анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки. 3 Формировать опыт выявления и измерения показателей качества социальных услуг в ходе проведения опросов. |
| Основные разделы / темы дисциплины | Структура и содержание квалиметрии. Качество социальных услуг. Методическое обеспечение качества социальных услуг. Стандартизация качества социальных услуг. Сертификация социальных услуг. Оценка качества социальных услуг |

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой:

| Код по ФГОС | Индикаторы достижения | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|--|--|
| Универсальные | | |
| | | |
| Общепрофессиональные | | |
| | | |
| Профессиональные | | |
| ПК-4 Способен к осуществлению контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и подготовке предложений по формированию со- | ПК-4.1. Знает национальные стандарты РФ в области социального обслуживания; национальные и региональные особенности социального развития, социальной структуры и социального обслуживания населения, а также основы их исследования, в том числе, организации | Знать основы стандартизации и контроля качества предоставления социальных услуг, в том числе национальные стандарты РФ в области социального обслуживания; методы обработки данных эмпирических исследований; принципы и правила проведения опросов населения. |

| Код по ФГОС | Индикаторы достижения | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|---|
| циальной политики, формированию социальной помощи и социального обслуживания населения | контроля и оценки качества предоставления социальных услуг, способы обработки данных и представления их в различных формах. ПК-4.2. Умеет обобщать и систематизировать передовой национальный и региональный опыт реализации социального обслуживания и мер социальной поддержки; анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки ПК-4.3. Владеет навыками выявления и измерения показателей качества и оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной поддержки. | Уметь использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг; анализировать и оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки. Иметь опыт выявления и измерения показателей качества социальных услуг в ходе проведения опросов. |

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Место дисциплины (этап формирования компетенции) отражено в схеме формирования компетенций, представленной в документе *Оценочные материалы*, размещенном на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет / Образование / 39.03.02 Социальная работа / Оценочные материалы*).

Дисциплина «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» **частично** реализуется в форме практической подготовки. Практическая подготовка организуется путем выполнения практических заданий.

Практическая подготовка реализуется на основе Профессионального стандарта 03.001 «Специалист по социальной работе», утвержденный приказом № 351н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России) 18 июня 2020 года. Регистрационный номер 3. Код профессиональной деятельности 03.001

Дисциплина «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся активной гражданской позиции, уважения к правам и свободам человека, знания правовых основ и законов, воспитание чувства ответственности или умения аргументировать, самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения или творчески развитой личности, системы осознанных знаний, ответственности за выполнение учебно-производственных заданий и т.д.

4 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

4.1 Структура и содержание дисциплины для заочной формы обучения

Дисциплина «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» изучается на 5 курсе, 9 семестре.

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 10 ч., промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой 4 ч., самостоятельная работа обучающихся 94 ч.

| Наименование разделов, тем и содержание материала | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | |
|--|--|----------------------|---------------------|-----|---------------|-----|
| | Контактная работа преподавателя с обучающимися | | | ИКР | Пром. аттест. | СРС |
| | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | | | |
| 1 Качество социальных услуг. Основные понятия и термины. Классификация показателей качества. Показатели качества в предметных квалиметриях. Классификация социальных услуг. Система качества жизни. Качество социальных услуг | 1 | 1 | - | - | - | 18 |
| 2 Методическое обеспечение качества социальных услуг. Критерии и показатели для оценки качества социальной услуги. Факторы, влияющие на качество социальных услуг. Классификация методов оценки качества. Методика оценки качества социальных услуг. | - | 1 | - | - | - | 19 |
| 3 Стандартизация качества социальных услуг. Основные понятия и определения. Цели стандартизации. Виды и категории стандартов. Методические основы стандартизации. Орган Российской Федерации по стандартизации. Международная организация по стандартизации. Особенности стандартизации услуг. | 1 | 1 | - | - | - | 19 |
| 4 Сертификация социальных услуг. Основные понятия в области сертификации. Цели сертификации. Формы подтверждения соответ- | - | 1* | - | - | - | 19 |

| Наименование разделов, тем и содержание материала | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----|---------------|-----------|
| | Контактная работа преподавателя с обучающимися | | | ИКР | Пром. аттест. | СРС |
| | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | | | |
| ствия. Принципы подтверждения соответствия. Основные положения и порядок сертификации услуг. | | | | | | |
| 5 Оценка качества социальных услуг. Понятие об оценке качества социальных услуг. Независимая оценка качества условий оказания услуг. Методы оценки качества социальных услуг. Процедура оценки. | 1 | 1* | - | - | - | 19 |
| <i>Зачет с оценкой</i> Проводится на последнем занятии семинарского типа | - | - | - | - | 4 | - |
| ИТОГО по дисциплине | 4 | 6 в том числе в форме практической подготовки: 2 | - | - | 4 | 94 |

* реализуется в форме практической подготовки

5 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обсуждаются и утверждаются на заседании кафедры. Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) хранится на кафедре-разработчике в бумажном или электронном виде, также фонды оценочных средств доступны студентам в личном кабинете – раздел учебно-методическое обеспечение.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная и дополнительная литература

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы представлен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет / Образование / Образование / 39.03.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр литературы.*

6.2 Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Для успешного выполнения всех разделов самостоятельной работы учащимся рекомендуется:

Электронный курс «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг», представленный на сайте университета www.knastu.ru / *Ресурсы КнАГУ / Центр Дистанционного обучения / Каталог курсов / Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг*

6.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Каждому обучающемуся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, с которыми у университета заключен договор.

Перечень рекомендуемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем представлен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет / Образование / 39.03.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр ЭБС.*

Актуальная информация по заключенным на текущий учебный год договорам приведена на странице Научно-технической библиотеки (НТБ) на сайте университета

<https://knastu.ru/page/3244>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Название сайта | Электронный адрес |
|---|---|
| Официальный портал учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения Хабаровского края | https://mszn27.ru/ |
| Естественнонаучный образовательный портал | http://en.edu.ru |
| Российский общеобразовательный портал | http://www.school.edu.ru |
| Социальная работа | http://soc-work.ru/ |
| Союз социальных педагогов и социальных работников | http://ssopir.ru/ |
| Всё о социальной поддержке | https://socialnaya-podderzhka.ru/ |
| Сайт Министерства социальной защиты населения Хабаровского края | https://www.mszn27.ru/ |

7 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных моду-

лей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

7.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

7.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

7.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

7.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

7.5 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

7.6 Методические указания по выполнению контрольной работы

Учебным планом подготовки по дисциплине предусмотрено выполнение студентом контрольной работы.

Контрольная работа оформляется в соответствии с РД ФГБОУ ВО "КНАГУ" 013-2016 "Текстовые студенческие работы. Правила оформления".

Контрольная работа представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, ответы на теоретические и практические вопросы, решение практических задач.

Содержание контрольной работы должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем работы - от 5 до 10 печатных страниц.

- Контрольная работа должна содержать:
- 1 Титульный лист со всеми реквизитами.
 - 2 Содержание
 - 3 Выполнение заданий.
 - 4 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 3-х различных источников. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов.

Контрольная работа состоит из одного теоретического вопроса и задач. Задания и вопросы записываются непосредственно перед их выполнением. В первом вопросе необходимо дать развернутый ответ (4-5 стр.). При выполнении практических заданий необходимо опираться на теоретические положения.

Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

8 Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

8.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Состав программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины, приведен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет / Образование / Образование / 39.03.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр ПО.*

Актуальные на текущий учебный год реквизиты / условия использования программного обеспечения приведены на странице ИТ-управления на сайте университета:
<https://knastu.ru/page/1928>

8.2 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

8.3 Технические и электронные средства обучения

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде КнАГУ:

- зал электронной информации НТБ КнАГУ;
- компьютерные классы факультета.

9 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.