

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 2024

Разработчик рабочей программы:

доцент, кандидат педагогических наук

Шинкорук М.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

«Педагогика, психология и социальная работа»

Наливайко Т.Е.

## 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	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 исследо-	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
<p>формированию социальной политики, формированию социальной помощи и социального обслуживания населения</p>	<p>вания, в том числе, организации 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.</p>	<p>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.</p> <p>Иметь опыт выявления и измерения показателей качества социальных услуг в ходе проведения опросов.</p>

### 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](http://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 лич-

ности, 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			
<b>1 Качество социальных услуг.</b> Основные понятия и термины. Классификация показателей качества. Показатели качества в предметных квалиметриях. Классификация социальных услуг. Система качества жизни. Качество социальных услуг	1	1	-	-	-	18
<b>2 Методическое обеспечение качества социальных услуг.</b> 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
<b>3 Стандартизация качества социальных услуг.</b> 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
<b>4 Сертификация социальных услуг.</b>	-	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			
Основные понятия в области сертификации. Цели сертификации. Формы подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия. Основные положения и порядок сертификации услуг.						
<b>5 Оценка качества социальных услуг.</b> 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	-
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>4</b>	<b>6</b> в том числе в форме практической подготовки: 2	-	-	4	<b>94</b>

\* 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](http://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](http://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](http://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	<a href="https://mszn27.ru/">https://mszn27.ru/</a>
Естественнонаучный образовательный портал	<a href="http://en.edu.ru">http://en.edu.ru</a>
Российский общеобразовательный портал	<a href="http://www.school.edu.ru">http://www.school.edu.ru</a>
Социальная работа	<a href="http://soc-work.ru/">http://soc-work.ru/</a>
Союз социальных педагогов и социальных работников	<a href="http://ssopir.ru/">http://ssopir.ru/</a>
Всё о социальной поддержке	<a href="https://socialnaya-podderzhka.ru/">https://socialnaya-podderzhka.ru/</a>
Сайт Министерства социальной защиты населения Хабаровского края	<a href="https://www.mszn27.ru/">https://www.mszn27.ru/</a>

## 7 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом иписанием 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 модулей, 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.

Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

- 0-2 – вариант №1
- 3-4– вариант № 2
- 5-6– вариант №3
- 7-8– вариант №4
- 9-10 – вариант № 5

## **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](http://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 Другие 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.