

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Институт философии  
Кафедра социологии и социальных технологий**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор института философии  
\_\_\_\_\_ П.П. Скляр  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И  
СТАНДАРТИЗАЦИЯ УСЛУГ»**

По направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа  
Направленность (профиль) «Управление и организация социальной работы»

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа – \_\_\_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 года № 76.

### СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры социологии и социальных технологий, кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» 04 2023 г., протокол № 17

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Яковенко А.В.

Переутверждена: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии \_\_\_\_\_ Пидченко С.А.

© Звонок А.С., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – приобретение знаний в области квалиметрии, изучение отечественного и зарубежного опыта оценки качества услуг в социальной сфере, формирование направленности на понимание качества профессиональной деятельности.

Задачи:

- дать знания основ социальной квалиметрии, особенностей и оценки качества социальных услуг в системе социального обслуживания;
- сформировать навыки комплексной оценки качества социальных услуг;
- изучить основы стандартизации социальных услуг в Российской Федерации, национальных и региональных стандартов социальных услуг;
- стимулировать интерес студентов к изучению проблем качества предоставления социальных услуг.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» входит в модуль профессиональных дисциплин обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: знания сущности и содержания экономических основ развития общества, навыки конспектирования, обобщения и систематизации учебного материала; выражения и обоснования своей позиции по основным вопросам, логичного изложения учебной информации, владения компьютером и поиска специализированной научной литературы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Теория социальной работы», «История социальной работы» и служит основой для освоения дисциплин «Социальное инспектирование», «Социальная политика», «Управление в социальной работе», «Государственное управление системой социальной защиты населения».

Курс «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                                | Индикаторы достижений компетенции<br>(по реализуемой дисциплине)                                                                      | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-9.</b><br>способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. | УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. | <b>знать:</b> экономические основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья;<br><b>уметь:</b> осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе экономических знаний и достижений современной квалиметрии;<br><b>владеть:</b> основами организационно-управленческой работы по повышению качества в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты населения; |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ПК-4.</b> способен к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан</p>                                                                                                                                   | <p>ПК-4.1. Выявляет ресурсы, необходимые для реализации мероприятий в социальной сфере.</p>                                                                                                                                                                                          | <p><b>знать:</b> предмет, категории и задачи квалитологии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалиметрии;<br/> <b>уметь:</b> оперировать основными терминами и понятиями квалитологии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и возможностям проведения диагностики и оценки качества оказываемых социальных услуг;<br/> <b>владеть навыками:</b> целостного подхода к планированию и организации взаимодействия организационно-управленческих структур и граждан с целью соответствия современным стандартам качества оказываемых услуг.</p> |
| <p><b>ПК-2</b> способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании</p> | <p>ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.</p> | <p><b>знать:</b> методики планирования деятельности по предоставлению социальных услуг на основе соответствия их стандартам качества;<br/> <b>уметь:</b> разрабатывать алгоритм проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты и социального обеспечения;<br/> <b>владеть навыками:</b> разработки алгоритмов проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты и социального обеспечения;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>ОПК-4</b> способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>                                                                                                                        | <p>ОПК-4.2. Применяет технологии профессиональной деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы.</p>                                                                                                                                                         | <p><b>Знать:</b> основные шкалы социальной квалиметрии, методики проведения оценки качества разных социальных услуг, социальной работы с разными категориями населения;<br/> <b>Уметь:</b> применять методики и технологии контроля и оценки ка-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | чества оказываемых социальных услуг, социальной защиты, социальной помощи, социального обеспечения;<br><b>Владеть навыками:</b> применения методов и терминов квалитологии для контроля и оценки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                          | Объем часов (зач. ед.)           |                    |                                  |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|----------------------------------|
|                                                             | Очная форма                      | Очно-заочная форма | Заочная форма                    |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                       | <b>144</b><br><b>(4 зач. ед)</b> | -                  | <b>144</b><br><b>(4 зач. ед)</b> |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b>               | <b>68</b>                        | -                  | <b>16</b>                        |
| <b>в том числе:</b>                                         |                                  |                    |                                  |
| Лекции                                                      | 34                               | -                  | 6                                |
| Семинарские занятия                                         | -                                | -                  | -                                |
| Практические занятия                                        | 34                               | -                  | 10                               |
| Лабораторные работы                                         | -                                | -                  | -                                |
| Курсовая работа (курсовой проект)                           | -                                | -                  | -                                |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса | -                                | -                  | -                                |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>              | <b>76</b>                        | -                  | <b>128</b>                       |
| Форма аттестации                                            | экзамен                          | -                  | экзамен                          |

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1. Квалитология и ее структура. Общее понятие измерения и количественной оценки качества.** Качество, как объект управления. Концепции качества: определения и структура. Принципы и системность в управлении качеством. Многоаспектность категории «качество». Основы управления качеством в аспекте производительности. Качество и производительность. Показатели качества и их оценка.

**Тема 2. Общая теория квалитметрии.** Статистические методы оценки и контроля качества. Статистический анализ в диагностике качества. Статистическое регулирование в управлении качеством. Комплексные системы управления качеством. Структурно-функциональная организация системы управления качеством.

**Тема 3. Специальные и предметные квалитметрии.** Нормативно- правовое обеспечение системы управления качеством. Стандартизация в системе управления качеством. Сертификация в системе управления качеством. TQM и TPM - всеобщее управление качеством и производительностью. Квалитметрические исследования и экспертизы в социальной сфере.

**Тема 4. Современные подходы к определению содержания «качество».** Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам.

**Тема 5. Терминология и общие понятия в области оценки качества.** Объекты качества. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество продукции (услуги). Свойство продукции (услуги). Показатели качества – единичный, базовый, относительный, комплексный, интегральный, обобщенный. Методы оценки качества. Алгоритм комплексной оценки уровня качества. Самооценка и управление качеством.

**Тема 6. Формирование квалитологической компетентности.** Квалитологическая компетентность руководителя и специалиста. Технология формирования квалитологической компетентности. Условия формирования квалитологической компетентности.

**Тема 7. Специфика квалитологии в социальной работе.** Проблемы научной оценки качества объектов. Проблемы научной оценки качества социальной работы. Качество социальной работы как комплексный показатель профессиональной деятельности. Виды показателей качества практической социальной работы. Основные направления социальной работы и их квалитологические характеристики. Квалитология и проблема эффективности социальной работы и качества социальных услуг.

**Тема 8. Показатели качества в социальной работе.** Классификация показателей качества социальной работы. Показатели стандартизации и унификации. Показатели функционального качества. Понятие измерения качества (свойств). Мера качества и показатель качества. Оценивание качества как особый тип функции управления. Понятие «уровень качества». Оценка уровня качества.

**Тема 9. Специальные и предметные квалиметрии.** Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Классификация показателей качества социальной работы. Показатели стандартизации и унификации. Показатели функционального качества. Понятие измерения качества (свойств). Мера качества и показатель качества. Оценивание качества как особый тип функции управления. Понятие «уровень качества». Оценка уровня качества. Качество жизни как интегральный показатель. Построение «деревьев» свойств.

**Тема 10. Квалиметрия в общегуманитарном и педагогическом контексте.** Методологическая характеристика актуального для педагогических и общегуманитарных наук квалиметрического подхода в научной парадигме социальных наук. Гуманитарная сущность квалиметрии.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                         | Объем часов    |                           |                  |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|               |                                                                                       | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Квалитология и ее структура. Общее понятие измерения и количественной оценки качества | 2              | -                         | 2                |
| 2.            | Общая теория квалиметрии                                                              | 2              | -                         | -                |
| 3.            | Специальные и предметные квалиметрии                                                  | 2              | -                         | -                |
| 4.            | Современные подходы к определению содержания «качество»                               | 4              | -                         | -                |
| 5.            | Терминология и общие понятия в области оценки качества                                | 4              | -                         | 2                |
| 6.            | Формирование квалитологической компетентности                                         | 4              | -                         | -                |
| 7.            | Специфика квалитологии в социальной работе                                            | 4              | -                         | 2                |
| 8.            | Показатели качества в социальной работе                                               | 4              | -                         | -                |
| 9.            | Специальные и предметные квалиметрии                                                  | 4              | -                         | -                |
| 10.           | Квалиметрия в общегуманитарном и педагогическом контексте                             | 4              | -                         | -                |
| <b>Итого:</b> |                                                                                       | <b>34</b>      | <b>-</b>                  | <b>6</b>         |

**4.4. Практические (семинарские) занятия**

| №<br>п/п      | Название темы                                                                         | Объем часов    |                           |                  |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|------------------|
|               |                                                                                       | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.            | Квалитология и ее структура. Общее понятие измерения и количественной оценки качества | 2              | -                         | 2                |
| 2.            | Общая теория квалиметрии                                                              | 2              | -                         | -                |
| 3.            | Специальные и предметные квалиметрии                                                  | 2              | -                         | -                |
| 4.            | Современные подходы к определению содержания «качество»                               | 4              | -                         | -                |
| 5.            | Терминология и общие понятия в области оценки качества                                | 4              | -                         | 2                |
| 6.            | Формирование квалитологической компетентности                                         | 4              | -                         | -                |
| 7.            | Специфика квалитологии в социальной работе                                            | 4              | -                         | 2                |
| 8.            | Показатели качества в социальной работе                                               | 4              | -                         | 2                |
| 9.            | Специальные и предметные квалиметрии                                                  | 4              | -                         | 2                |
| 10.           | Квалиметрия в общегуманитарном и педагогическом контексте                             | 4              | -                         | -                |
| <b>Итого:</b> |                                                                                       | <b>34</b>      | <b>-</b>                  | <b>10</b>        |

**4.6. Самостоятельная работа студентов**

| №<br>п/п | Название темы                                                                         | Вид СРС                                                                                                                                                                                         | Объем часов    |                           |                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|-----------------------|
|          |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                 | Очная<br>форма | Очно-<br>заочная<br>форма | Заоч-<br>ная<br>форма |
| 1.       | Квалитология и ее структура. Общее понятие измерения и количественной оценки качества | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 6              | -                         | 8                     |
| 2.       | Общая теория квалиметрии                                                              | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 6              | -                         | 8                     |
| 3.       | Специальные и предметные квалиметрии                                                  | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступ-                | 8              | -                         | 14                    |

|               |                                                             |                                                                                                                                                                                                 |           |          |            |
|---------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|------------|
|               |                                                             | лений, докладов.                                                                                                                                                                                |           |          |            |
| 4.            | Современные подходы к определению содержания «качество»     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 5.            | Терминология и общие понятия в области оценки качества      | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 6.            | Формирование квалитологической компетентности               | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 7.            | Специфика квалитологии в социальной работе                  | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 8.            | Показатели качества в социальной работе                     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 9.            | Специальные и предметные квалитиметрии                      | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| 10.           | Квалитиметрия в общегуманитарном и педагогическом контексте | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 8         | -        | 14         |
| <b>Итого:</b> |                                                             |                                                                                                                                                                                                 | <b>76</b> | <b>-</b> | <b>128</b> |



**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Гребенникова Н. Б. Технология социальной работы и социальная квалиметрия / Н. Б. Гребенникова, Е. А. Шипицына Омск : изд-во Омского гос. ун-та, 2022. – 142 с. — ISBN 978-5-8353-2184-1. – Текст : электронный . URL: <https://znanium.ru/read?id=443524>

2. Романычев И. С. Н. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг : учебное пособие для вузов / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова – М. : Дашков и К, 2022. – 183 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12632-7. – Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=431965>

3. Крысова Е.В. Социальная квалиметрия. Оценка качества и стандартизации социальных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Крысова. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. – ISBN 978-5-534-12632-7. – Текст: электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=399856>

### **б) дополнительная литература**

1. Албегова И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг. Учеб. пособие / И. Ф. Албегова – Ярославль : ЯрГУ, 2015. – 116 с. – Текст : электронный . URL:

<http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf?ysclid=m3c08j8stk814247774>

2. Волошина, И. Г. Организация социальной работы в Российской Федерации / И. Г. Волошина; Под ред. О. А. Волковой. - Москва : Директ-Медиа, 2020. - 167 с. - ISBN 978-5-4499-1192-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1990160> – Режим доступа: по подписке.

3. Демидова, Т. Е. Современные модели социальной работы : монография / Т. Е. Демидова. - Москва : Экон-Информ, 2007. - 224 с. - ISBN 978-5-9506-0266-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/457420> – Режим доступа: по подписке.

4. Квалиметрия и управление качеством. Инструменты управления качеством: Учебное пособие. / Пономарев С. В., Мищенко С. В., Герасимов Б. И., Трофимов А. В. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2021. – 80 с. – Текст : электронный. URL: <https://tstu.ru/book/elib/pdf/2005/trofimov.pdf>

5. Приступа, Е. Н. Социальная работа: словарь терминов / под общ. ред. авт.-сост. Е.Н. Приступы ; пер. Е.Н. Приступы, П.А. Степичева, М.С. Фионовой. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 232 с. - ISBN 978-5-00091-764-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1979152> – Режим доступа: по подписке.

6. Яргина, Ю. В. Технологии социальной работы : учебное пособие / Ю. В. Яргина. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 184 с. – ISBN 978-5-8158-1846-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873522> – Режим доступа: по подписке.

#### **в) Интернет-ресурсы**

Электронный журнал «Практика социальной работы» <http://www.центрсемья.рф/>

Министерство труда и социальной политики ЛНР <https://sovminlr.ru/sostav-ministrov/12-ministr-truda-i-socialnoy-politiki-luganskoy-narodnoy-respubliki.html>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a> |
| Операционная система             | UBUNTU 19.04                              | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                             |
| Браузер                          | Firefox Mozilla                           | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                      |
| Браузер                          | Opera                                     | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                      |
| Почтовый клиент                  | Mozilla Thunderbird                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                    |
| Файл-менеджер                    | Far Manager                               | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                  |
| Архиватор                        | 7Zip                                      | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                    |
| Графический редактор             | GIMP (GNU Image Manipula-                 | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a>                                                                                                                      |

|              |               |                                                                                                                                                                                |
|--------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | tion Program) | <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF | PDFCreator    | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                            |
| Аудиоплеер   | VLC           | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                        |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                         | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | <b>УК-9.</b><br>способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности                            | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b> экономические основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья;                                                                                                                                                                                        |
| Основной       |                                                                                                                                         | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b> осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе экономических знаний и достижений современной квалиметрии;                                                                                                              |
| Заключительный |                                                                                                                                         | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b> основами организационно-управленческой работы по повышению качества в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты населения;                                                                                                                                                    |
| Начальный      | <b>ПК-4</b><br>способен к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b> предмет, категории и задачи квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг; основные классические и современные теории квалиметрии; |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Основной</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Базовый</b>   | <b>уметь:</b> оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и возможностям проведения диагностики и оценки качества оказываемых социальных услуг; |
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Высокий</b>   | <b>владеть навыками:</b> целостного подхода к планированию и организации взаимодействия организационно-управленческих структур и граждан с целью соответствия современным стандартам качества оказываемых услуг;                                                                                                          |
| <b>Начальный</b>      | <b>ПК-2</b> способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании | <b>Пороговый</b> | <b>знать:</b> методики планирования деятельности по предоставлению социальных услуг на основе соответствия их стандартам качества;                                                                                                                                                                                        |
| <b>Основной</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Базовый</b>   | <b>уметь:</b> разрабатывать алгоритм проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты и социального обеспечения;                                                                                                                                                                                |
| <b>Заключительный</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Высокий</b>   | <b>владеть:</b> разработки алгоритмов проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты и социального обеспечения;                                                                                                                                                                               |
| <b>Начальный</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Пороговый</b> | <b>знать:</b> основные шкалы социальной квалиметрии, методики проведения оценки качества разных социальных услуг, социальной работы с разными категориями населения;                                                                                                                                                      |
| <b>Основной</b>       | <b>ОПК-4</b> способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы                                                                                                                        | <b>Базовый</b>   | <b>уметь:</b> применять методики и технологии контроля и оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты, социальной помощи, социального обеспечения;                                                                                                                                                     |

|                       |  |                |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Заключительный</b> |  | <b>Высокий</b> | <b>владеть навыками:</b> применения методов и терминов квалитологии для контроля и оценки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы. |
|-----------------------|--|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                                                                                                                        | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                                                                                                                                                                             | Темы учебной дисциплины          | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | <b>УК-9.</b>    | способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности                                                                                                                                                   | УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.                                                                                                                                         | Тема 4, Тема 6, Тема 9, Тема 10. | 6 (7)                                 |
| 2.    | <b>ПК-4</b>     | способен к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан                                                                                                                       | ПК-4.1. Выявляет ресурсы, необходимые для реализации мероприятий в социальной сфере.                                                                                                                                                                                          | Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 7.  | 6 (7)                                 |
| 3     | <b>ПК-2</b>     | способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном | ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | Тема 2, Тема 8, Тема 9.          | 6 (7)                                 |
| 4     | <b>ОПК-4.</b>   | способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы                                                                                                            | ОПК-4.2. Применяет технологии профессиональной деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы.                                                                                                                                                         | Тема 5, Тема 6, Тема 7.          | 6 (7)                                 |

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции                                                                                                     | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Контролируемые темы учебной дисциплины    | Наименование оценочного средства                                                                        |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | <b>УК-9.</b>    | УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. | <b>знать:</b> экономические основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья<br><b>уметь:</b> осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе экономических знаний и достижений современной квалиметрии;<br><b>владеть:</b> основами организационно-управленческой работы по повышению качества в подразделениях организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Тема 4,<br>Тема 6,<br>Тема 9,<br>Тема 10. | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |
| 2.    | <b>ПК-4</b>     | ПК-4.1. Выявляет ресурсы, необходимые для реализации мероприятий в социальной сфере.<br>ПК-4.2. Координирует деятельность             | <b>знать:</b> предмет, категории и задачи квалитологии, оценки качества и стандартизации социальных услуг; современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг;<br><b>уметь:</b> оперировать основными терминами и понятиями квалитологии; воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам; ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и возможностям проведения диагностики и оценки качества оказываемых социальных услуг.<br><b>владеть навыками:</b> целостного подхода к планированию и организации взаимодействия организационно-управленческих структур и граждан с целью соответствия современным стандартам | Тема 1,<br>Тема 2,<br>Тема 3,<br>Тема 7.  | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |



|    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                               |                                                                                                         |
|----|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | <b>ПК-2</b>  | ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании. | <b>знать:</b> методики планирования деятельности по предоставлению социальных услуг на основе соответствия их стандартам качества<br><b>уметь:</b> разрабатывать алгоритм проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты и социального обеспечения<br><b>владеть навыками:</b> разработки алгоритмов проведения оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты                                                                                            | Тема 2,<br>Тема 8,<br>Тема 9. | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |
| 4. | <b>ОПК-4</b> | ОПК-4.2. Применяет технологии профессиональной деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы.                                                                                                                                                         | <b>Знать:</b> основные шкалы социальной квалиметрии, методики проведения оценки качества разных социальных услуг, социальной работы с разными категориями населения<br><b>Уметь:</b> применять методики и технологии контроля и оценки качества оказываемых социальных услуг, социальной защиты, социальной помощи, социального обеспечения<br><b>Владеть навыками:</b> применения методов и терминов квалитологии для контроля и оценки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности | Тема 5,<br>Тема 6,<br>Тема 7. | доклад, сообщение, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)                   |

**Фонды оценочных средств по дисциплине  
дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг»**

**Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)  
(пороговый уровень)**

1. Первые работы теоретического осмысления проблемы качества в его философском и экономическом аспектах (Ксенофонт, Аристотель, Э.Кант, Гегель и др.). Раскрыть структуру квалиметрии.
2. Охарактеризуйте основные статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

3. Каковы основные исходные концептуальные положения современной квалиметрии?
4. Основные теории квалиметрии
5. Каковы основные методы квалиметрии, используемые при оценке качества услуг?
6. Методы квалитологии (квалиметрии), используемые в социальной работе.
7. Экспертное оценивание в квалиметрии.
8. Метод ДЕЛФИ
9. Расшифруйте понятия - качество, результативность и эффективность.
10. Дайте определение услуги. Приведите классификацию услуг.
11. Проанализируйте жизненный цикл услуги
12. Основное понятие качества. Комплексная система управления качеством социальных услуг.
13. Методологическое значение категории *социальное качество*.
14. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг): контроль (Ф. Тейлор); управление качеством (контрольные карты Шухарта, методы выборочного контроля); постоянное повышение качества (У.Э. Деминг, философия Дглурамо, концепция «ноль дефектов»); планирование качества (философия Дглурамо).
15. Современная философия качества (менеджмент качества У.Э. Деминга).
16. Трилогия Д.М. Джурана.
17. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
18. Общие затраты на качество.
19. Трилогия Джурана.
20. Менеджмент качества У.Э. Деминга
21. Контрольные карты Шухарта
22. Философия Дглурамо
23. Концепция «ноль дефектов»
24. Что такое потребности? Как проводится оценка потребностей клиентов социальной работы?
25. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?
26. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?
27. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.
28. Объясните, что такое гендерный подход. Раскройте содержание этапов внедрения этого принципа в процесс подготовки и принятия решений.
29. Почему и в каких случаях необходимо применять гендерный анализ? Раскройте содержание этапов гендерной экспертизы проектов.
30. Где используются и для чего нужны гендерно чувствительные индикаторы? Приведите примеры.
31. Как развивается менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом?
32. Как понимается эффективность социального менеджмента?
33. Как понимать выражение «бюрократия низового уровня»? Расскажите об исследованиях в этом направлении.
34. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.
35. Основные этапы построения системы качества. Ресурсное обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества.
36. Процессно-ориентированный подход.
37. Мониторинг, анализ и измерение процессов. Критерии и методы, обеспечивающие анализ результативности процессов.

38. Инструменты управления качеством.
39. Социальная мотивация на основе оценки качества знаний.
40. Внутренний аудит.
41. Организация социологических опросов по вопросам оценки качества обслуживания
42. Совершенствование общественно-профессионального механизма оценки качества социальных услуг. Социальная функция управления качеством социальных услуг.
43. Система качества учреждения.
44. Документальное оформление системы качества.
45. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
46. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения
47. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
48. Критерии и показатели эффективности социальной работы. 46. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
49. Виды контроля в социальной работе.
50. Методы оценки персонала социальных служб.
51. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
52. Цикл улучшения качества социальных услуг.
53. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«доклад, сообщение»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

**Разноуровневые задачи и задания**  
(базовый уровень)

1. Разработать проект в форме экспертной оценки качества программы оказания конкретного вида социальных услуг. Подготовить презентацию проекта.
2. Составьте выражение, объясните его; напишите эссе «человека, это, достоинство, качество, человека, жизни, качество, выражается, всегда, которое, и, временных, во, осмысливается, прошлого, категориях, будущего, настоящего, и».
3. Приведите пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Попытайтесь составить структуру оценки такой организации.
4. В группе однокурсников набросайте основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов. Другая группа пусть разрабатывает проект занятости незамужних матерей.

5. Каковы цели, задачи, ожидаемые результаты разрабатываемых проектов? Предусмотрите параметры, по которым можно отслеживать эффективность того и другого проекта.

6. Написать рецензию на проект противоположной группы

7. Предложите свою идею исследования организации: социальной службы, школы-интерната, интерната для престарелых, негосударственной организации социальной сферы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |
| 3                                     | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                                                                |
| 2                                     | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                                                     |

**Практическое (прикладное) задание**  
(высокий уровень)

1. Составьте выражение, объясните его; напишите эссе:

*«человека, это, достоинство, качество, человека, жизни, качество, выражается, всегда, которое, и, временных, во, осмысливается, прошлого, категориях, будущего, настоящего...». А.И. Субетто*

Качество обслуживания и его оценка

На основе прочитанного оценить качество обслуживания какого-либо учреждения социального обслуживания, в котором вы работаете (проходили практику и т.п.).

Система обслуживания в обществе направлена на снижение трудозатрат населения, связанных с бытовой деятельностью: приготовление пищи, коммуникативная деятельность, обеспечение отдыха, обеспечение культурной деятельности, обеспечение здоровья и т.д.

В нашей стране развернута целая сеть предприятий, обслуживающих население по разным направлениям их деятельности: транспортные предприятия (таксомоторные, автобусные, трамвайные парки, метрополитен), фирмы по ремонту квартир, столовые, прачечные, детские сады, парикмахерские и т.п.

В значительной степени от качества функционирования этих предприятий зависит качество жизни населения, качество жизни семьи.

Поэтому немаловажным является вопрос оценки качества деятельности хозяйственных единиц системы обслуживания в обществе по всем цепочкам связей: со стороны потребителей, со стороны Советов, со стороны управляющих.

Качество деятельности предприятий системы обслуживания имеет внутреннюю и внешнюю сторону.

Внешняя сторона выражается в показателях экономии времени населения, которая влияет на эффективность и потенциал рабочего и свободного времени человека.

Эффективность использования рабочего времени повышается по линии снижения его потерь, вызванных необходимостью удовлетворения определенных резко актуализировавшихся, часто неожиданно, потребностей: лечение зубов, обследование здоровья перед поездкой в санаторий или дом отдыха, покупка билетов на транспорт для поездки в командировку или в отпуск, получение юридической консультации, обед в столовой и т.д. Потенциал свободного времени, используемого человеком для своего всестороннего и гармоничного развития, увеличивается вследствие сокращения потерь личного времени на такие бытовые операции, как покупка товаров в магазине, стирка, стрижка волос и т.п.

Внутренняя сторона качества отражает налаженность механизма работы систем обслуживания, снижение внутренних потерь рабочего времени и производительность труда внутри этих систем.

Внешняя сторона качества деятельности систем должна быть доминирующей, поскольку она отражает эффективность реализации назначения систем обслуживания, степень удовлетворения потребностей в обслуживании населения, экономию времени у населения при получении им общественных услуг.

Какими показателями может выражаться эта внешняя сторона деятельности систем обслуживания? Самими различными в зависимости от класса потребностей, удовлетворяемых этими системами.

Однако эта, казалось бы, достаточно внешние. И пострадала от этого обслуживания клиентура. Возьмем детские садики и ясли. Сколько писали о том, что в детских садах высокий уровень заболеваемости среди детей, особенно простудными заболеваниями, вызванными тем, что плохо поставлен «надзор» за детьми со стороны воспитателей. Опыт показывает четкая стратегия и в подходе к планированию, управлению и оценке деятельности в системах обслуживания, к сожалению, отсутствуют. Примеров в этом предостаточно.

Пункт приема белья в стирку. Его основная функция быстро и качественно принять у населения сдаваемое белье. Это значит, что внешними показателями качества технологии приема белья должно быть среднее время, затрачиваемое клиентом на сдачу белья. Чем оно меньше, тем лучше работает пункт приема.

Так должно быть, если следовать стратегии обслуживания. А в действительности часто оказывается наоборот. Раньше сдавали белье клиенты «автоматически», в узел вкладывалась квитанция и затраты времени, это затраты на очередь, если она есть, и секунды на операции сдачи белья. Однако технологию приема белья, существовавшую несколько лет, решили изменить: теперь клиент затрачивает 5-15 минут только на операцию сдачи белья, поскольку от приемщицы требуется все белье в узле по списку проверить в присутствии клиента, взвесить, выписать квитанцию и принять деньги. Если в очереди стоит 5 человек, то последний может затратить время в очереди от 20 до 40 минут. Чем это вызвано? А вызвано это тем, что руководители объединения прачечных предприятий решили, что внутренние показатели качества деятельности важнее, чем, что там, где введен такой внешний показатель качества детсадовского обслуживания, как процент посещаемости детьми групп и поставлена в зависимости от этого показателя премирование воспитателей, количество заболеваний резко снижается, потому что теперь воспитатель борется за высокую посещаемость и проводит активную здравоохранительную политику. А вызвано это тем, что руководители объединения прачечных предприятий решили, что внутренние показатели качества деятельности важнее, чем внешние. И пострадала от этого обслуживания клиентура.

Возьмем детские садики и ясли. Сколько писали о том, что в детских садах высокий уровень заболеваемости среди детей, особенно простудными заболеваниями, вызванными тем, что плохо поставлен надзор за детьми со стороны воспитателей. Опыт показывает, что там, где введен такой внешний показатель качества детсадовского обслуживания, как процент посещаемости детьми групп и поставлена в зависимости от этого показателя премирование воспитателей, коли-

чество заболеваний резко снижается, потому что теперь воспитатель борется за высокую посещаемость и проводит активную здравоохранительную политику.

Субботный день. Для многих ленинградцев – это день покупок, походов в магазины. Наиболее узкое звено в магазинном обслуживании – кассы. Внешний показатель деятельности кассового звена в магазине, как можно быстрее оценить купленные клиентом товары, с тем, чтобы очередь у касс была как можно меньше. А что на деле?

Администрация универсама отпустила половину кассиров на отдых и теперь у касс формируются очереди, в которых клиент теряет до 30 минут, иногда и более времени. А ведь технология универсама предназначена для «скоростного» обслуживания покупателя. И эта основная функция предприятия, нарушаемая вследствие неправильной политики администрации, которая свои внутренние показатели деятельности ставит выше внешних.

Эти примеры можно продолжать. Сколько времени теряется в различных очередях, чтобы получить какие-либо справки? Например, чтобы попасть к юристу-консультанту по жилищному вопросу в управлении ЖСК необходимо потратить времени в очереди около 4-х часов, при этом предварительно отмечаясь в списке очереди в течение месяца и более каждую неделю. Очевидно, что степень удовлетворения потребностей населения в юридической справке достаточно низкая и высок соответственно показатель потерь времени (а это время может быть и рабочим) для получения этих справок. Чтобы повысить качество этого обслуживания необходимо увеличить время приема юриста в ЖСК, например, не один день в четверг, а 3 или 5 дней (и в вечернее время, включая выходные дни).

Фирмы, выполняющие ремонт квартир, предназначены для того, чтобы в кратчайшие сроки принять заказ и в нормативные сроки и с высоким качеством выполнить ремонт. Однако «слава» о качестве ремонта, выполняемого централизованно фирмой «Невские зори» такова, что многие рассуждают так, лучше все сделать самим, чем заказывать ремонт этой фирме. Чем это вызвано? А вызвано это тем, что опять внешние показатели деятельности не поставлены фирмой на передний план. А такими показателями должны быть: качество ремонта, заактированное (подписанное) клиентом, сроки ремонта, продолжительность ожидания ремонта: со времени приема заявки до времени его начала, уровень культуры работы – бережного отношения к мебели, оконной и дверной фурнитуре и т.д., культура поведения самих рабочих. К сожалению, эти показатели не действуют. Оплата бригад ремонтников не поставлена в зависимость от качества и сроков выполняемых работ, подтверждаемых не только прорабом или мастером, а в первую очередь клиентом. «Прوماхи» в работе систем обслуживания заполняются «активными» людьми: шабашниками, спекулянтами, а, может быть, иногда и честными людьми, но ищущими дополнительного заработка.

Из года в год летом выстраиваются длинные очереди для покупки железнодорожных билетов. Время, теряемое в очередях, – это часто не только свободное, но и рабочее время трудящихся. Сделано много для обслуживания билетами населения, например, введена и работает система заказов по телефону. И, однако, «денные» очереди у железнодорожных касс остались. Очевидно, если бы работа касс оценивалась по таким нынешним показателям, как среднее время обслуживания клиента с учетом затрат времени на очередь, то была бы поставлена более эффективно работа по улучшению обслуживания.

Скоро наше хозяйство перейдет на рыночные отношения. Решит ли рынок вопросы резкого подъема качества обслуживания населения? Думается, что в ближайшее время он не решит, потому что следует ожидать, что определенный период – большой или малый, покажет будущее – будет функционировать монополизированный рынок, рынок без конкуренции.

А такой рынок может еще более ухудшить качество обслуживания населения на общем фоне роста «инфляционных цен» и погони за «инфляционными прибылями».

Чтобы этого не произошло, необходимо срочно провести следующие мероприятия: Первое. Создать систему правовых законодательных актов, регулирующих качество товаров и качество обслуживания, включая такие направления как гарантии по качеству, безопасность, пожаробезопасность, требования к экологической чистоте пищевых продуктов, ответственность предприятий систем обслуживания перед клиентурой за качество ремонта и своевременность выполнения

принятых обязательств и т.п. В США действует несколько десятков законодательных актов по качеству и этот пример требует глубокого изучения и внедрения в нашу хозяйственную жизнь, особенно в условиях дефицитной экономики.

Второе. Усилить роль Общества потребителей. Оказать всемирную поддержку его деятельности со стороны Советов. Ожидаемый «дефицитный» монополизированный рынок требует мощной организации потребителей, противостоящий «давлению производителей».

И, наконец, третье. Необходимо ввести систему антирекламы с антирекламными выставками «достижений в браке, дефектности, опасности, нарушений обязательств» (присвоением первых мест за худшее качество обслуживания) и изданием журнала общества потребителей, например, с названием «Антиреклама».

2. Определите объект оценки. Рассчитайте и обоснуйте письменно спрос на социальные услуги (услугу) в учреждении, где Вы работаете (работали) или проходили практику. В зависимости от характера спроса спрогнозируйте изменения потребностей клиентов в социальных услугах. Используйте для расчета следующую формулу:

$$C = N \times P,$$

где:

C – спрос на социальные услуги;

N – число клиентов (социальных пациентов);

P – средний коэффициент обращения за социальными услугами.

3. Приведите пример организации, осуществляющей социальное обслуживание инвалидов или семей с низким достатком. Попытайтесь составить структуру оценки такой организации.

4. В группе однокурсников набросайте основные идеи проекта, решающего одну из важных проблем социальной интеграции инвалидов. Другая группа пусть разрабатывает проект занятости незамужних матерей.

Каковы цели, задачи, ожидаемые результаты разрабатываемых проектов? Предусмотрите параметры, по которым можно отслеживать эффективность того и другого проекта.

Написать рецензию на проект противоположной группы.

Предложите свою идею исследования организации: социальной службы, школы-интерната, интерната для престарелых, негосударственной организации социальной сферы.

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

#### Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен, 6 семестр – дневная форма обучения, 7 семестр – заочная форма обучения)

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.

2. Предпосылки квалитметрии.

3. Объект и предмет квалитметрии. Типология синтезов знания в квалитметрии.

4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.
6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалиметрии.
9. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.
10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
11. Теория и методы квалиметрии.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.
13. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.
14. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
15. Стандартизация социальных услуг. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания.
16. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.
17. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.
18. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.
19. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.
20. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.
21. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
22. Система качества учреждения.
23. Критерии оценки качества социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
24. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.
25. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.
26. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
27. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы.
28. Моделирование как метод исследования социальных систем.
29. Управление социальными системами в России.
30. Социальное качество.
31. Маркетинговый синтез. Стратегическое и тактическое планирование.
32. Качество человека как многоуровневая система.
33. Качество жизни.
34. Качество социальных услуг.
35. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
36. Современная философия качества.
37. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
38. Качество как объект управления.
39. Система оценки качества в задачах управления.
40. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
41. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
42. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
43. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
44. Виды маркетинга в социальной работе.
45. Качество общества.
46. Качество общности.
47. Ментальность как качественная характеристика социальности общества.



48. Всеобщее управление качеством.
49. Японские модели управления качеством.
50. Европейские подходы к управлению качеством.
51. Российский опыт управления качеством.
52. Качество социально-бытовых услуг.
53. Качество социально-медицинских услуг.
54. Качество социально-психологических услуг.
55. Качество социально-педагогических услуг.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству для промежуточной аттестации (экзамен)

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично (5)                        | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| хорошо (4)                         | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |
| удовлетворительно (3)              | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |
| неудовлетворительно (2)            | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы                            |

## Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и изменений | Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами) |
|----------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|          |                             |                                                                                                                  |                                                                         |
|          |                             |                                                                                                                  |                                                                         |
|          |                             |                                                                                                                  |                                                                         |
|          |                             |                                                                                                                  |                                                                         |