

Министерство просвещения Российской Федерации  
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал)  
федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет  
Кафедра социальной работы, управления и права



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.01.02 СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ И**  
**СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

|                             |                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|
| Уровень высшего образования | Бакалавриат                                         |
| Направление подготовки      | 39.03.02 Социальная работа                          |
| Профиль                     | Управление и предпринимательство в социальной сфере |
| Форма обучения              | Очная, заочная                                      |

Рабочая программа дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества услуг и стандартизация в социальной сфере». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) ФГАОУ ВО «РГППУ», Нижний Тагил, 2020. 10 с.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 39.03.02 Социальная работа.

Автор: кандидат психологических наук, доцент  
кафедры социальной работы, управления и права

Т. Ю. Основина

Рецензент: кандидат социологических наук, доцент  
кафедры социальной работы, управления и права

О. В. Калашникова

Программа одобрена на заседании кафедры социальной работы, управления и права 23 апреля 2020 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой

О. В. Калашникова

Программа рекомендована к печати методической комиссией социально-гуманитарного факультета 24 апреля 2020 г., протокол № 8.

Председатель методической комиссии СГФ

Н.А. Тарасова

Декан СГФ

А.С. Аникина

Главный специалист ОИР

О. В. Левинских

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Цель и задачи освоения дисциплины.....                             | 4  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....        | 4  |
| 3. Результаты освоения дисциплины.....                                | 4  |
| 4. Структура и содержание дисциплины.....                             | 5  |
| 4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы..... | 5  |
| 4.2. Учебно-тематический план.....                                    | 5  |
| 4.3. Содержание дисциплины.....                                       | 6  |
| 5. Образовательные технологии.....                                    | 7  |
| 6. Учебно-методическое обеспечение.....                               | 7  |
| 6.1. Организация самостоятельной работы студентов.....                | 7  |
| 6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации.....    | 8  |
| 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....   | 9  |
| 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....                | 10 |

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** формирование систематизированных знаний в области социальной квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества социальной деятельности.

**Задачи дисциплины:**

1. Усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, её целей, принципов, этапов, методов и приемов.
2. Формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры.
3. Осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации квалиметрии в ситуации оказания социальных услуг населению.
4. Формирование навыков в выборе методов и средств измерения и оценки качества любых видов социальной деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

«Социальная квалиметрия, оценка качества услуг и стандартизация в социальной сфере» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательной программы бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа как составная часть Предметно-содержательного модуля.

Содержание программы обусловлено базовым характером дисциплины в процессе формирования управленческой компетентности будущего специалиста в сфере социальной работы. «Социальная квалиметрия, оценка качества услуг и стандартизация в социальной сфере» изучается на третьем курсе. Студенты не имеют основ знаний по курсу, так как в общеобразовательной школе изучение квалиметрии не предусмотрено.

«Социальная квалиметрия, оценка качества услуг и стандартизация в социальной сфере» имеет связь с целым рядом дисциплин модулей «Методический модуль», «Предметно-содержательный модуль», в рамках которых осуществляется становление профессиональных компетенций.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

| Код и наименование универсальной компетенции                                                                                                        | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК – 1. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | ИУК 6.1. Знает основные закономерности становления и развития личности                                                                        |
|                                                                                                                                                     | ИУК 6.2. Умеет применять знания о своих ресурсах (личностных, психофизиологических, ситуативных, временных и т.д.) для успешной работы        |
|                                                                                                                                                     | ИУК 6.3. Планирует свою деятельность с учетом условий, средств, личностных возможностей; нацелен на дальнейшее саморазвитие и самообразование |
|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                               |
| ОПК – 4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере                          | ИОПК 4.1. Знает общие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы                                   |
|                                                                                                                                                     | ИОПК 4.2. Умеет использовать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы                            |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| социальной работы                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                      | ИОПК 4.3. Применяет различные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы, умеет их контролировать и оценивать                                                                      |
| ПК – 3. Способность к выбору технологий, видов и форм социального обслуживания, мер социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели | ИПК 1.1. Знает: основы организации оказания социально-психологических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки с учетом психофизиологических состояний |
|                                                                                                                                                      | ИПК 1.2. Умеет: оказывать элементарные социально-психологические, социально-реабилитационные услуги, услуги по социальному сопровождению граждан с учетом психофизиологических состояний                                      |
|                                                                                                                                                      | ИПК 1.3. Овладевает: практическими навыками организации объективного исследования социально-психологического развития клиента социальной организации с учетом психофизиологических состояний                                  |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

| Вид работы                                             | Форма обучения |               |
|--------------------------------------------------------|----------------|---------------|
|                                                        | очная          | заочная       |
|                                                        | 3 семестр      | 3 семестр     |
| <b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану | <b>4 з.е.</b>  | <b>4 з.е.</b> |
| <b>Контактная работа</b> , в том числе:                | <b>50</b>      | <b>14</b>     |
| Лекции                                                 | 20             | 6             |
| Практические занятия                                   | 30             | 8             |
| <b>Самостоятельная работа</b> , в том числе:           | <b>94</b>      | <b>130</b>    |
| Изучение теоретического курса                          | 85             | 126           |
| Подготовка к зачету с оценкой                          | 9              | 4             |

##### 4.2. Учебно-тематический план (очная форма)

| Наименование разделов и тем дисциплины        | Всего часов | Контактная работа |                | Самост. работа | Формы текущего контроля успеваемости                           |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------|
|                                               |             | Лекции            | Практ. занятия |                |                                                                |
| 3 курс                                        |             |                   |                |                |                                                                |
| Понятие качества. Социальное качество.        | 20          | 2                 | 4              | 14             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест |
| Система оценки качества.                      | 19          | 4                 | 4              | 11             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий       |
| Система понятий и определений квалиметрии.    | 26          | 4                 | 6              | 16             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест |
| Теория и методы квалиметрии                   | 24          | 4                 | 6              | 14             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий       |
| Государственные стандарты в социальной сфере. | 22          | 4                 | 4              | 14             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных               |

|                                                |     |    |    |    |                                                          |
|------------------------------------------------|-----|----|----|----|----------------------------------------------------------|
|                                                |     |    |    |    | заданий, тест                                            |
| Проблемы оценивания качества социальных услуг. | 24  | 2  | 6  | 16 | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий |
| Подготовка к зачету                            | 9   |    |    | 9  |                                                          |
| <b>Всего по дисциплине</b>                     | 144 | 20 | 30 | 94 |                                                          |

### Учебно- тематический план (заочная форма)

| Наименование разделов и тем дисциплины         | Всего часов | Контактная работа |                | Самост. работа | Формы текущего контроля успеваемости                           |
|------------------------------------------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                |             | Лекции            | Практ. занятия |                |                                                                |
| 2 курс                                         |             |                   |                |                |                                                                |
| Понятие качества. Социальное качество.         | 20          | 2                 |                | 18             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест |
| Система оценки качества.                       | 20          | 2                 |                | 18             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий       |
| Система понятий и определений квалиметрии.     | 28          | 2                 | 2              | 24             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест |
| Теория и методы квалиметрии                    | 24          |                   | 2              | 22             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий       |
| Государственные стандарты в социальной сфере.  | 24          |                   | 2              | 22             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий, тест |
| Проблемы оценивания качества социальных услуг. | 24          |                   | 2              | 22             | Обсуждение вопросов ПЗ, выполнение тренировочных заданий       |
| Подготовка к зачету                            | 4           |                   |                | 4              |                                                                |
| Всего по дисциплине                            | 144         | 6                 | 8              | 130            |                                                                |

### 4.3. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Понятие качества. Социальное качество.

Основные понятия и определения области качества продукции. Социальное качество. История и современное состояние квалиметрии в стране и за рубежом.

#### Тема 2. Система оценки качества.

Понятие измерения качества (свойств). Мера качества и показатель качества. Отображение шкалирования и отображение мер свертывания. Классификация квалиметрических шкал. Оценивание качества как особый тип функции управления. Принцип оценивания. Эффективность как особый класс мер качества. Четырехкомпонентная модель-система оценки качества.

#### Тема 3. Система понятий и определений квалиметрии.

Системные исследования качества в проектировании: два подхода. Структура закона системного исследования. Системный анализ функций. Построение дерева функций.

Системный анализ требований. Морфологический метод структурного анализа. Матрица совместимости.

#### **Тема 4. Теория и методы квалиметрии.**

Классификация методов. Особенность экспертной квалиметрии. Классы экспертиз. Основные факторы, определяющие организацию экспертных процедур. Индексная квалиметрия как метод оценки темпов движения показателей качества объектов и процессов. Экономическая теория индексов. Условия соизмерения и обратимости. Типовые задачи аналитического направления в индексной квалиметрии. Таксономическая квалиметрия; понятие квалитаксона и классифицирующей шкалы.

#### **Тема 5. Государственные стандарты в социальной сфере.**

Глобальная система обеспечения качества услуг: ее состав и структура. Измерители величины и оценка уровня ее потенциала. Измерители использования ресурсов. Оценка уровня производственного потенциала. Государственные и национальные стандарты. Роль стандартизации в управлении качеством на предприятии. Сущность, назначение и виды сертификации. Основные схемы сертификации продукции. Правовая основа в области качества. Сертификация систем качества. Этапы проведения сертификации. Порядок и процедура сертификации производства

#### **Тема 6. Проблемы оценивания качества социальных услуг.**

Роль экономических измерений в управлении экономикой. Причины, обуславливающие развитие экономической квалиметрии. Расширение масштабов проведения экономических измерений, вызванное реформой в экономике, использованием разнообразных форм хозяйствования.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Обучение по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества услуг и стандартизация в социальной сфере» целесообразно построить с использованием компетентностного подхода, в рамках которого образовательный процесс строится с учетом специфики будущей профессиональной деятельности студентов. Содержание лекций предусматривает изучение теоретических вопросов, связанных с освоением психологической терминологии. На практических занятиях осуществляется анализ теоретических положений и осуществляется формирование умений по реализации диагностических навыков и их применения для решения конкретных профессиональных и социальных ситуаций.

Лекционные занятия должны стимулировать познавательную активность студентов, поэтому преподавателю необходимо обращаться к примерам, взятым из практики, включать проблемные вопросы, применять визуальные средства обучения.

На практических занятиях необходимо применять интерактивные методы обучения: разбор конкретных правовых ситуаций, учебные дискуссии, деловые игры. При организации образовательной деятельности следует использовать как индивидуальные, так групповые формы работы.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **6.1. Организация самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студентов включает изучение вопросов, вынесенных за рамки аудиторных занятий, расширение и углубление знаний по темам, рассмотренным на лекционных занятиях. При подготовке к практическим занятиям студенты изучают учебные тексты, выполняют тренировочные задания, решают задачи, разрабатывают проекты, готовят доклады, подбирают примеры. Письменные работы преподавателем проверяются выборочно, устные выступления оцениваются в ходе практического занятия.

#### **Тематика практических занятий:**

### **Тема 1. Понятие качества. Социальное качество.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие качества. Содержание качества.
2. Необходимость оценки качества продукции.
3. Что такое социальное качество.
4. Необходимость оценки качества социальных услуг.

### **Тема 2. Система оценки качества.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие измерения качества (свойств).
2. Мера качества и показатель качества.
3. Классификация квалиметрических шкал.
4. Оценивание качества как особый тип функции управления.

### **Тема 3. Система понятий и определений квалиметрии.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Системные исследования качества в проектировании: два подхода.
2. Структура закона системного исследования.
3. Системный анализ функций.
4. Системный анализ требований.
5. Матрица совместимости.

### **Тема 4. Теория и методы квалиметрии.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Классификация методов.
2. Особенность экспертной квалиметрии.
3. Индексная квалиметрия как метод оценки темпов движения показателей качества объектов и процессов.
4. Таксономическая квалиметрия; понятие квалитаксона и классифицирующей шкалы.

### **Тема 5. Государственные стандарты в социальной сфере.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Появление государственных и национальных стандартов в социальной сфере.
2. Классификация социальных услуг.
3. Развитие системы стандартизации социальных услуг.
4. Критерии социальных услуг в ГОСТах: существующие и перспективные.

### **Тема 6. Проблемы оценивания качества социальных услуг.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Услуга как специфическая единица рынка.
2. Сложности количественных и качественных измерений социальных услуг.
3. Проблемы реализации социальных услуг по существующим стандартам.
4. Возможности использования локальных критериев оценки услуг.

## **6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Текущий контроль** качества усвоения учебного материала ведется в ходе практических занятий в форме опросов (устных и письменных), тестирования, собеседования, контроля и оценки выполненных практических заданий. В процессе ведения дисциплины со студентами очной формы обучения может быть использована накопительная балльно-рейтинговая система оценки учебных достижений обучающихся.

**Промежуточная аттестация** по данной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. На зачете студент должен дать устный ответ на один вопрос, изложенный в экзаменационном билете и представить результаты всех диагностических методик, изучаемых в курсе.

### Примерные вопросы к экзамену

1. Понятие качества.
2. Социальное качество.
3. Необходимость оценки качества социальных услуг.
4. Эволюция обеспечения качества услуг.
5. Развитие представления о качестве о качестве.
6. Роль государства в обеспечении качества услуг.
7. Понятие философии качества.
8. Этапы развития философии качества.
9. Спираль качества, эволюция взглядов на управление качеством.
10. Концепция всеобщего управления качеством.
11. Контроль качества.
12. Понятие измерения качества (свойств).
13. Мера качества и показатель качества.
14. Оценивание качества как особый тип функции управления.
15. Основные тенденции в области управления качеством..
16. Способы выявления причин дефектности.
17. Методы анализа и обеспечения качества.
18. Появление квалитологии как учения о качестве.
19. Квалиметрия циклов.
20. Общая и социальная квалиметрии.
21. Отрасли использования квалиметрии..
22. Система понятий и определений квалиметрии.
23. Классификация методов квалиметрии.
24. Особенность экспертной квалиметрии.
25. Квалиметрия качества продукции.
26. Квалиметрические экспертные системы отечественные и зарубежные.
27. Сложности оценки качества продукции.
28. Регулирование качества продукции: международное, государственное, отраслевое, локальное.
29. Государственные стандарты в социальной сфере.
30. Услуга как специфическая единица рынка.
31. Сложности количественных и качественных измерений социальных услуг.
32. Возможности использования локальных критериев оценки услуг.

### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447905>
2. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. — Москва : Дашков и К, 2016. — 184 с. — ISBN 978-5-394-02023-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/70651>.

#### Дополнительная литература

1. Қаржаубаев К.Е. Квалиметрия и статистические методы управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / К.Е. Қаржаубаев. — Электрон.текстовые

- данные. — Алматы: Нур-Принт, 2015. — 300 с. — 978-601-278-616-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69111.html>
2. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения : учебное пособие / И. В. Малофеев. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 176 с. — ISBN 978-5-394-02420-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93283> .
  3. Савинов А.Н. Организация работы органов социальной защиты [Текст] : [учеб. пособие] / А. Н. Савинов, Т. Ф. Зарембо. - Москва : Мастерство : Высшая школа, 2001. - 185 с.

#### **Сетевые ресурсы:**

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. [Электронный ресурс] // «Консультант Плюс» [официальный сайт]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc](http://www.consultant.ru/document/cons_doc).
2. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. ГАРАНТ: [официальный сайт]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/>.

### **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Лекционная аудитория.
2. Компьютер (ноутбук).
3. Телевизор.
4. Мультимедиапроектор.
5. Презентации к лекциям и семинарским занятиям.
6. Лицензионное программное обеспечение: LibreOffice, LibreOffice Base, LibreOffice Impress, Kaspersky Endpoint Security - 300, Adobe Reader.
7. ИРБИС электронный каталог.
8. Платформа ДО Русский Moodle.