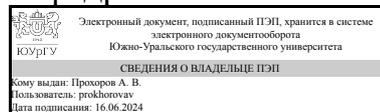


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



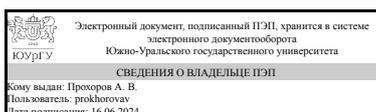
А. В. Прохоров

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.П0.16 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**  
**для направления 39.03.02 Социальная работа**  
**уровень Бакалавриат**  
**профиль подготовки Управление социальными проектами**  
**форма обучения заочная**  
**кафедра-разработчик Современные образовательные технологии**

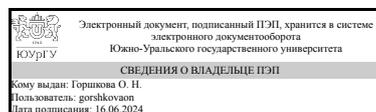
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки от 05.02.2018 № 76

Зав.кафедрой разработчика,  
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

Разработчик программы,  
к.социол.н., доцент



О. Н. Горшкова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины: познакомить студентов с национальными стандартами РФ в области социального обслуживания, с основами организации контроля качества предоставления социальных услуг. Задачи: - развивать умение оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки; - формировать навыки выявления и измерения показателей качества социальных услуг.

## Краткое содержание дисциплины

Структура и содержание квалиметрии. История становления квалиметрии. Качество социальных услуг. Методическое обеспечение качества социальных услуг. Стандартизация качества социальных услуг. Сертификация социальных услуг. Оценка качества социальных услуг

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 Организация контроля качества за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг, результативности и эффективности предоставления социальных услуг	Знает: принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг Умеет: использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг Имеет практический опыт: организации контроля за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Производственная практика (ориентированная, цифровая) (6 семестр)	Информационные технологии в социальной сфере, Практикум по работе в социальных учреждениях, Производственная практика (преддипломная) (10 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
------------	------------

Производственная практика (ориентированная, цифровая) (6 семестр)	Знает: государственные стандарты и административные регламенты предоставления социальных услуг Умеет: проводить анализ производственной деятельности по соблюдению стандартов предоставления социальных услуг, результативности и эффективности предоставления социальных услуг Имеет практический опыт: анализа, систематизации и обобщения научной и практической литературы для решения профессиональных задач, организации контроля качества за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг
---	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 26,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144	
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	117,5	117,5	
Выполнение заданий в портале "Электронный ЮУрГУ 2.0"	64	64	
Подготовка к экзамену	37,5	37,5	
Анализ учебной литературы для подготовки к семинарам	16	16	
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Структура и содержание квалиметрии	8	4	4	0
2	Стандартизация и сертификация качества социальных услуг	8	4	4	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Структура и содержание квалиметрии	2

2	1	История становления квалиметрии.	2
3	2	Стандартизация качества социальных услуг	2
4	2	Сертификация социальных услуг	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Качество социальных услуг	2
2	1	Методическое обеспечение качества социальных услуг	2
3	2	Оценка качества социальных услуг	2
4	2	Измерение показателей качества социальных услуг в ходе проведения опросов.	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Выполнение заданий в портале "Электронный ЮУрГУ 2.0"	<a href="https://edu.susu.ru">https://edu.susu.ru</a>	7	64
Подготовка к экзамену	ЭУМД, осн. лит № 1; доп. лит №1.; ПУМД, осн. лит. № 1,2; ПУМД, доп. лит № 1	7	37,5
Анализ учебной литературы для подготовки к семинарам	Семинары 1-4: ЭУМД, осн. лит №1 - Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 184 с. — ISBN 978-5-394-03437-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/277520">https://e.lanbook.com/book/277520</a>	7	16

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№	Се-	Вид	Название	Вес	Макс.	Порядок начисления баллов	Учи-
---	-----	-----	----------	-----	-------	---------------------------	------

КМ	местр	контроля	контрольного мероприятия		балл		тывается в ПА
1	7	Текущий контроль	Контрольный тест №1	1	10	Контрольный тест №1 состоит из 5 заданий. Время тестирования — 5 минут. Предоставляется две попытки для прохождения теста. Тест считается успешно пройденным при условии, что дано 60 % правильных ответов.	экзамен
2	7	Текущий контроль	Контрольный тест №2	1	10	Контрольный тест №2 состоит из 5 заданий. Время тестирования — 5 минут. Предоставляется две попытки для прохождения теста. Тест считается успешно пройденным при условии, что дано 60 % правильных ответов.	экзамен
3	7	Текущий контроль	Контрольный тест №3	1	10	Контрольный тест №3 состоит из 5 заданий. Время тестирования — 5 минут. Предоставляется две попытки для прохождения теста. Тест считается успешно пройденным при условии, что дано 60 % правильных ответов.	экзамен
4	7	Текущий контроль	Контрольный тест №4	1	10	Контрольный тест №4 состоит из 5 заданий. Время тестирования — 5 минут. Предоставляется две попытки для прохождения теста. Тест считается успешно пройденным при условии, что дано 60 % правильных ответов.	экзамен
5	7	Текущий контроль	Итоговая контрольная работа	1	30	Тема контрольной работы для всех студентов: «Комплексная оценка уровня качества социальных услуг». Вид социальной услуги, уровень качества которой нужно оценить, приводится в перечне. Максимальная оценка 30 баллов, минимальная - 18 б.	экзамен
6	7	Промежуточная аттестация	Задание промежуточной аттестации	-	20	Промежуточная аттестация проводится на портале «Электронный ЮУрГУ» ( <a href="https://edu.susu.ru">https://edu.susu.ru</a> ). В назначенное по расписанию время студент проходит видео- и аудио-идентификацию и выполняет экзаменационный тест. Студенту предоставляется 1 попытка с ограничением по времени для прохождения теста. Попытки оцениваются автоматически: максимальный балл за каждый вопрос - 2. Количество вопросов - 10.	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе взвешенной суммы полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и задание промежуточной аттестации.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
ПК-5	Знает: принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки; основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг	+	+	+	+	+	+
ПК-5	Умеет: использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг				+	+	+
ПК-5	Имеет практический опыт: организации контроля за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг					+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Холостова Е. И. Социальная политика и социальная работа : учеб. пособие для вузов социал. направленности / Е. И. Холостова. - 4-е изд., перераб. и доп.. - М. : Дашков и К, 2011. - 204, [1] с.
2. Холостова Е. И. Социальная работа : учеб. пособие для вузов по специальности "Социал. работа" / Е. И. Холостова. - 6-е изд.. - М. : Дашков и К, 2009. - 860 с.

#### б) дополнительная литература:

1. Технология социальной работы : Учеб. пособие для вузов / И. Г. Зайнышев, Ю. С. Ерохин, Т. Ф. Золотарева, Л. И. Кононова; Под ред. И. Г. Зайнышева. - М. : ВЛАДОС: Московский государственный социальный университет, 2002. - 236,[1] с.

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Прогнозирование, моделирование и проектирование в социальной сфере : учебно-методическое пособие / составитель Н. А. Тарасова. — Нижний Тагил : НТГСПИ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-8299-0428-9. — Текст :

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:  
<https://e.lanbook.com/book/379034>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Прогнозирование, моделирование и проектирование в социальной сфере : учебно-методическое пособие / составитель Н. А. Тарасова. — Нижний Тагил : НТГСПИ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-8299-0428-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:  
<https://e.lanbook.com/book/379034>

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Романычев, И. С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 184 с. — ISBN 978-5-394-03437-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/277520">https://e.lanbook.com/book/277520</a>
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Асхаков, С. И. Методы исследования в социальной работе : учебное пособие / С. И. Асхаков. — Карачаевск : КЧГУ, 2023 — Часть 2 — 2023. — 380 с. — ISBN 978-5-8307-0703-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/364457">https://e.lanbook.com/book/364457</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Самостоятельная работа студента	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Практические занятия и семинары	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный

		ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Лекции	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)