

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИОЛОГИИ

Утверждено:
на заседании кафедры социальной работы
протокол № 11 от «25» июня 2021 г.
Зав. кафедрой _____ /У.С. Вильданов

Согласовано:
Председатель УМК факультета философии и
социологии
_____ /З.Н. Хабибуллина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
39.03.02– Социальная работа

Направленность (профиль) подготовки
Социальная работа в системе социальной защиты

Квалификация
Бакалавр

Разработчик (составитель) Старший преподаватель	_____ /Юмагузина А.М.
--	-----------------------

Для приема 2021

Составитель: старший преподаватель Юмагужина А.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социальной работы протокол № 11 от «25» июня 2021 г.

Заведующий кафедрой

 / Вильданов У.С. /

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень индикаторов достижения компетенций с указанием планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю).	7
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	18
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Категория (группа) компетенций	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<p>Диагностика социальных проблем граждан и социальных групп</p>	<p>ПК-1 Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи</p>	<p>ИПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p>	<p>Уметь применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан Владеть навыками использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p>
<p>Организация работы по контролю качества предоставления социальных услуг</p>	<p>ПК-7 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг</p>	<p>ИПК-7.1. Знает: цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг ИПК-7.2. Умеет: проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизации ИПК-7.3. Владеет: способностью к осуществлению</p>	<p>Знать цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг. Уметь проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизацию Владеть способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального</p>

		оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.
--	--	--	--

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на очной форме обучения - 3 курс, 6 семестр; на заочной форме обучения - 5 курс, 1 полугодие.

Цель изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»: сформировать у студентов представления о теоретических и практических аспектах социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг, посредством задач:

- овладение понятийно-категориальным аппаратом в области социальной квалиметрии и стандартизации;
- рассмотрение сущности квалиметрии как научной дисциплины и основы стандартизации социальной работы;
- ознакомления с зарубежным практическим опытом деятельности по квалиметрии и стандартизации и оценке качества в социальной работе с различными категориями населения;
- формирование у студентов готовности к организации контроля качества в организациях системы социального обслуживания населения.

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» по своему содержанию наиболее тесно связана с такими дисциплинами, как «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы», «Проектирование в социальной работе» др. Овладение знаниями, предусмотренными содержанием данного учебного курса, является неотъемлемой частью профессиональной готовности специалистов социальной работы.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

Количество часов/зет указывается в соответствии с учебным планом, заполняется отдельно по каждой форме обучения.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень индикаторов достижения компетенций с указанием планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции : **ПК-1** Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено

ИПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	Уметь применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	Не умеет применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	Умеет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан
ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	Владеть навыками использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	Не владеет навыками использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	Владеет навыками использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи

Код и формулировка компетенции: **ПК-7**Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
ИПК-7.1. Знает: цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг	Знать цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг	Не знает цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг	Знает цель, сущность, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг
ИПК-7.2. Умеет: проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений	Уметь проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений	Не умеет проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизации	Умеет проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизации

квалиметрии и стандартизации	квалиметрии и стандартизации		
ИПК-7.3. Владеет: способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	Владеть способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	Не владеет способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	Владеет способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю).

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	Уметь использовать комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	устный опрос, реферат
ИПК-7.1. Знает: цель, суть, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг	Знать цель, суть, содержание, задачи, и функции организации и проведения контроля качества предоставления социальных услуг	устный опрос, реферат
ИПК-7.2. Умеет: проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизации	Уметь проводить оценку качества социальных услуг на основе современных достижений квалиметрии и стандартизации.	устный опрос, реферат
ИПК-7.3. Владеет: способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	Владеть способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.	устный опрос, реферат

Критериями оценивания при *модульно-рейтинговой системе* являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет.

При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль).

Шкалы оценивания для очной формы обучения (зачёт):

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов);

не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

При заочной форме обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

Шкала оценивания для заочной формы обучения (зачёт):

«зачтено»;

«не зачтено».

4.3. Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 2.

Примерные вопросы для зачета:

Вопросы к зачету по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

1. Социальная квалиметрия как наука.
2. Социальная квалиметрия: история становления.
3. Структура социальной квалиметрии.
4. Объект и предмет социальной квалиметрии.
5. Роль квалиметрии в управлении качеством.
6. Классификация показателей качества.
7. Социальная квалиметрия: сущность.
8. Содержание социальной квалиметрии.
9. Структура социальной квалиметрии.
10. Технологии социальной квалиметрии.
11. Объект и предмет социальной квалиметрии как науки.
12. Критерии и показатели качества социальных услуг.
13. Понятие смешанных методов оценки качества социальных услуг.
14. Понятие "дерево свойств".
15. Понятие "социальная услуга".
16. Типология социальных услуг.
17. Критерии оценки качества социальных услуг.
18. Методы оценки качества социальных услуг.
19. Качество жизни и его критерии.
20. Международные стандарты качества.
21. Отечественные стандарты качества.
22. "Независимая оценка" как инструмент повышения эффективности деятельности организации в сфере социального обслуживания населения, в части предоставления социальных услуг.
23. Понятие "стандартизация".
24. Понятие "социальная услуга".
25. Качественные характеристики социальной услуги.

Вопросы для семинаров по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Модуль I. Методологические основы социальной квалиметрии. Стандартизация социального обслуживания населения.

Тема 1. Социальная квалиметрия в системе квалитологии.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность квалитологии.
2. Социальная квалиметрия: понятие, сущность.
3. Социальная квалиметрия и квалитология.
4. Структура квалиметрии.

Тема 2. Социальная квалиметрия и социальная работа.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание социальной квалиметрии.

2. Социальная квалиметрия и социальная работа.
3. Технологии социальной квалиметрии.
4. Понятие социальная услуга, "качество социальных услуг".

Тема 3. Развитие стандартизации в России.

Вопросы для обсуждения:

1. Формирование мировых стандартов.
2. Международные стандарты качества.
3. Понятие "социальная услуга".
4. Типология социальных услуг.

Тема 4. Нормативно – правовые основы стандартизации.

Вопросы для обсуждения.

1. Документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.
2. Политика качества в социальной организации по социальному обслуживанию населения.
3. Нормативно – правовые документы стандартизации.

Тема 5. Национальные стандарты качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Отечественные стандарты качества.
2. Сравнительный анализ мировых и отечественных стандартов качества.
3. Рынок социальных услуг и соответствие их стандартам качества.

Тема 6. Стандарты организаций социальной сферы.

Вопросы для обсуждения:

1. Организации социальной сферы.
2. Политика организаций системы социального обслуживания населения.
3. Менеджмент организаций системы социального обслуживания населения.
4. Стандарты социальных организаций системы социального обслуживания населения.

Модуль II. Оценка качества социальных услуг.

Тема 7. Сущность и характеристики оценки качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и сущность оценки качества.
2. Критерии оценки качества социальных услуг.
3. Показатели оценки качества социальных услуг.
4. Качество жизни и его критерии.

Тема 8. Оценка качества социальных услуг и ее инструментарий.

Вопросы для обсуждения:

1. Типология социальных услуг.
2. Методы оценки качества социальных услуг.
3. Инструментарий социальных услуг.
4. Смешанные методы оценки качества социальных услуг.

Тема 9. "Независимая оценка" – инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Повышение качества, предоставления социальных услуг как актуальная проблема социальной работы.
2. Деятельность организаций социального обслуживания населения в современной России.
3. "Независимая оценка" содержание и практики применения в сфере социального обслуживания населения.

Методические указания

В целях успешной подготовки, проведения практических занятий и эффективного самостоятельного изучения рекомендованных тем обучающимся необходимо соблюдать следующие основные методические положения.

Цели практических занятий: научить обучающихся творчески мыслить, анализировать текущую социально-экономическую и политическую ситуации, выявлять существенные черты исторических процессов.

Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, правовыми актами и другими материалами; формирование у обучающихся умений и навыков работы с научной литературой и специальными документами, анализ различных источников знаний, подготовка выступлений.

Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий. Работа обучающихся по подготовке к занятию должна быть выполнена письменно, по желанию - в тезисной форме.

Занятия проходят в следующих основных формах: интерактива, решения задач, тестирования, свободного опроса обучающихся по заданным вопросам и др. Занятия могут происходить и в форме реферативного доклада, рассчитанного на 10-15 минут. Структурно он должен состоять из трех частей: вводной, основной и заключительной. В вводной части доклада обычно раскрывается научно-практическое значение темы сообщения, перечисляются основные вопросы содержания доклада. В основной части излагается материал, приводятся точки зрения на выдвинутую проблему. Желательно высказать собственное мнение обучающегося по излагаемой теме. В заключительной части доклада делаются краткое обобщение выступления и выводы. Такая схема доклада помогает обучающемуся более полно и глубоко усвоить и осветить в докладе узловые положения обсуждаемой темы, стимулирует привитие обучающимся творческой способности, активности и инициативы.

Критерии оценки выступлений на семинарских занятиях (в баллах):

5 баллов выставляется студенту, если

- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; выступление не является простым чтением материала, поддерживается зрительный контакт с аудиторией

- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебной литературы, но и самостоятельно составленные;

- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

4 балла выставляется студенту, если

- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; выступление не является простым чтением материала, поддерживается зрительный контакт с аудиторией

- обнаруживает понимание материала, не может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебной литературы, но и самостоятельно составленные;

- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

3 балла выставляется студенту, если

- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; выступление не является простым чтением материала, поддерживается зрительный контакт с аудиторией

- обнаруживает непонимание материала, не может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебной литературы, но и самостоятельно составленные;

- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставляется студенту, если

- студент неполно излагает материал, дает лишь частично правильное определение основных понятий; выступление является простым чтением материала

- обнаруживает непонимание материала, не может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебной литературы, но и самостоятельно составленные;

- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

1 балл выставляется студенту, если

- студент неполно излагает материал, дает правильных определений большого количества основных понятий; выступление является простым чтением материала

- обнаруживает непонимание материала, не может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

- излагает материал непоследовательно и неправильно с точки зрения норм литературного языка.

0 баллов ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, а также недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Темы рефератов по курсу «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

1. Предмет и задачи курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг».
2. Сущность социальной квалиметрии. Основные направления и задачи социальной квалиметрии.
3. Социально – правовые основы оценки качества социальных услуг.
4. Сущность квалиметрии и социальной работы.
5. Истоки квалиметрии как науки.
6. Условия, обеспечивающие "качество жизни".
7. Факторы, обуславливающие появление социальной квалиметрии.
8. Структура квалиметрии.
9. Средства сбора информации для оценки качества предоставления социальных услуг для населения.
10. Система международных стандартов качества.
11. Система российских стандартов качества.
12. Цель "независимой оценки" качества оказания социальных услуг.
13. Нормативно – правовые основы стандартизации.

Требования к оформлению реферата

Титульный лист (см. образец оформления титульного листа ВКР на сайте БашГУ: <http://www.bashedu.ru/umu/titulnyi-list-vkr>)

Шрифт (14)

Межстрочные интервалы (1,5)

Выделение важных моментов курсивом или жирным шрифтом

Оформление сносок и цитат

Оформление списка литературы

Соответствующее соотношение между частями работы Объем работы – 10-12 стр., за исключением библиографического списка литературы, (вступление - 10% от объема всей работы; основная идея -70% от объема всей работы; примеры, подтверждающие основную идею – не менее 10% от объема всей работы; заключение -10% от объема всей работы)

Структура реферата:

1. Оглавление.

2. Введение (подробное обоснование темы, ее практическая значимость).

3. Основная часть: изложение материала, подкрепленного ссылками на используемые источники, концептуальная часть, рабочие понятия, критическая аргументация, эмпирические данные, организация и результаты собственного исследования (если проводилось).

Основная часть работы должна быть разделена на главы, которые могут быть разбиты на параграфы, причем у каждого раздела и подраздела должно быть содержательное название.

4. Заключение.

5. Список использованной научной литературы (приветствуется литература на иностранном языке).

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценки реферата:

- Актуальность темы - соответствие содержания теме
- Глубина проработки материала - Правильность и полнота использования источников
- Соответствие оформления реферата стандартом.

ПРИМЕЧАНИЕ

Оформление списка литературы

Оформление списка литературы является обязательной составляющей диссертации, реферата, курсовой, диплома и других работ. Список литературы помещают после основного текста работы. В него включают изученные при написании работы источники, которые упоминаются или цитируются в тексте.

Правила оформления списка литературы рекомендуют данные для библиографического описания брать из библиографической справки расположенной на обороте титульного листа или в конце книги.

Оформляя список литературы, источники располагают в определенной последовательности.

- В начале приводят законодательные и нормативные документы. Их располагают в соответствии со степенью значимости, а внутри каждой выделенной группы в хронологическом порядке.

- Источники на русском языке размещают в алфавитном порядке по фамилии автора, а если фамилия автора не указана, то в алфавитном порядке названий источников. Работы одного автора располагают в алфавитном порядке их названий.

- После перечисления русскоязычных работ помещают источники на иностранных языках в соответствии с латинским алфавитом.

В конце списка литературы указывают адреса сайтов сети Internet.

Примеры оформления списка литературы в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008

Книги:

Кудряшев А.Ф., Потапова С.В. Онтология и миф в генезисе философии: монография. Уфа: РИЦ БашГУ, 2012. 130 с.

Елхова О.И. Онтология виртуальной реальности: Монография. Уфа: РИЦ БашГУ, 2011. 228

Диссертация:

Елхова О. И. Онтологическое содержание виртуальной реальности: дис. ... д-ра филос. наук. Уфа, 2011. 330 с.

Автореферат диссертации:

Елхова О. И. Онтологическое содержание виртуальной реальности: автореф. дис. ... докт. филос. наук. Уфа, 2011. 38 с.

Статьи из журналов и периодических изданий:

Кудряшев А.Ф., Елхова О.И. Общенаучная картина мира: старое в новом одеянии // Вестник БашГУ, 2013, т.18, №4, - С.1255-1259.

Елхова О.И. Инновации в вузе – от реального к виртуальному один шаг // Научно-информационный межвузовский журнал «Аспирантский вестник Поволжья». №1-2, 2010. - С.31-35.

Статьи из сборника:

Кудряшев А.Ф., Елхова О.И. Тенденции развития российского профессионального образования: философское осмысление современных проблем // Философия и научная картина мира: Материалы международной научно-практической конференции 8 июня 2012 года. Выпуск 1. Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2012. - С.32-36.

Кудряшев А.Ф., Елхова О.И. Об отечественных традициях отношения к инновациям // Традиции и толерантность: проблема понимания: материалы всероссийской научно-практической конференции, посвященной 70-летию академика АН РБ, д.филос.н., профессора, заслуженного деятеля науки РБ Ф.С. Файзуллина (25 мая 2012г.). Уфа: АН РБ, Гилем, 2012. С.158-163.

Электронный ресурс удаленного доступа (Internet):

Елхова О.И. Виртуальная реальность коммуникации // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. № 137 [Электронный ресурс] // URL: http://lib.herzen.spb.ru/text/elkhova_137_62_70.pdf (дата обращения: 03.09.2014).

Критерии оценки реферата (в баллах):

5 баллов ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата;

имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

2 балла – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

1 балл - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.

0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, нет ответов на дополнительные вопросы

Тематика контрольных работ.

1. Поле проблематики квалиметрии как научной дисциплины.
2. Исторические аспекты возникновения и развития квалиметрии.
3. Исторические аспекты возникновения и развития квалиметрии в России.
4. История развития стандартизации.
5. Развитие стандартизации социальных услуг в России.
6. Зарубежный опыт практики разработки и реализации стандартов социальных услуг.
7. Национальные стандарты социальных услуг.
8. Статистический подход к оценке качества социальных услуг.
9. Проблемы стандартизации социальных услуг.
10. Дифференцированный подход в квалиметрии и сущность его применения.
11. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
12. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.
13. Структура системы менеджмента качества.
14. Оценочно аналитические методы оценки качества деятельности социальных организации по обслуживанию населения.
15. методы оценки качества и эффективности социальных услуг.
16. Виды социальных услуг.
17. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
18. Правила и порядок контроля качества социального обслуживания.
19. Специфика стандартизации в социальной сфере.
20. стандартизация как основа измерения качества социального обслуживания.

Критерии оценки контрольной работы (в баллах)

Контрольная работа студентов заочного отделения оценивается по системе - «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется если:

1. Содержание работы: проанализирована основная и дополнительная литература по проблематике курсовой работы (проекту); суждения и выводы носят самостоятельный характер; структура работы логична, материал излагается научно и доказательно; отмечается творческий подход к раскрытию темы курсовой работы (проекта).

2. Степень самостоятельности: авторская позиция, проявляющаяся в сопоставлении уже известных подходов к решению проблемы; предложение собственных оригинальных решений; отсутствует плагиат (уникальность работы 60%).

3. Формулировка выводов: выводы содержат новые варианты решений поставленной проблемы.

4. Уровень грамотности: владение общенаучной и специальной терминологией; отсутствие стилистических, речевых и грамматических ошибок.

Оценка «не зачтено» выставляется если:

1. Содержание работы: не проанализирована основная и дополнительная литература по проблематике курсовой работы, суждения и выводы отсутствуют; логика работы нарушена, материал излагается бездоказательно.

2. Актуальность работы не обосновывается.

3. Степень самостоятельности: наличие плагиата.

4. Оригинальность выводов и предложений: выводы не соответствуют содержанию работы.

5. Уровень грамотности: большое количество стилистических, речевых и грамматических ошибок.

Контрольная работа студентов очного отделения оценивается по бальной системе.

5 баллов ставится, если выполнены все требования к написанию контрольной работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла – основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

2 балла – имеются существенные отступления от требований к контрольной работе. В частности: тема освещена лишь частично; допущены ошибки в содержании контрольной работы.

1 балл - имеются существенные отступления от требований к контрольной работе. В частности: тема освещена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании контрольной работы.

0 баллов - тема контрольной работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание представлено в локальной сети вуза и на сайте факультета философии и социологии БашГУ <http://www.bashedu.ru/o-fakultete-filosofii-i-sotsiologii> Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам в компьютерном классе факультета философии и социологии БашГУ, а также к Электронной библиотеке БашГУ по адресу: <http://lib.bashedu.ru/>

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Романычев, И.С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] .— Электрон. текстовые дан. (1 файл : Кб) .— М. : Издательство "Дашков и К", 2016 .— 184 с. — Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему издательства "Лань" .— ISBN 978-5-394-02023-0 .— <http://e.lanbook.com/books>
2. Тепман, Л. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Н. Тепман ; Под ред. В. А. Швандар .— М. : Юнити-Дана, 2015 .— 352 с. — Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online» .— ISBN 978-5-394-01078-1 .— https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=446450&sr=1

Дополнительная литература

1. Ершов, А.К. Управление качеством. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Ершов А. К. — М. : Логос, 2008 .— 287с. — (Новая университетская библиотека) .— Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека» .— ISBN 978-5-98704-225-9 .— <http://www.biblioclub.ru/book/84860>
2. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [электронный ресурс] : учеб. пособие / Л.М. Загорская .— Новосибирск : НГТУ, 2013 .— 78 с. — ISBN 978-5-7782-2239-7 .— <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

Перечень программного обеспечения:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. OLP NL Academic Edition. Лицензия бессрочная. Договор № 104 от 17.06.2013 г.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. OLP NL Academic Edition. Лицензия бессрочная. Договор № 114 от 12.11.2014 г.
3. Windows 10. Предустановленная. Лицензия бессрочная. Договор № 004 от 19.03.2019 г.

Перечень информационных справочных систем:

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»- <http://lib.bashedu.ru/>
- ЭБС издательства «Лань»- <https://e.lanbook.com/>
- ЭБС «Электронный читальный зал»- <https://elib.bashedu.ru/>
- Министерство труда и социальной защиты РФ - <https://rosmintrud.ru> -
- «Пенсионный фонд Российской Федерации» - <http://www.pfrf.ru>
- Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ <http://mintrudrb.ru> –

- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: <http://scool-collection.edu.ru>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – URL: <http://window.edu.ru>
- Издательство «Лань» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://e.lanbook.com/>
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>
 - eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>
 - ibooks.ru[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://ibooks.ru>
 - Znanium.com[Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com>
- Социология, психология, управление [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – URL: <http://soc.lib.ru>
- Журнал СОННЭТ - Социальное обслуживание населения - <http://son-net.info/metodichka/programmy-proekty-texnologii/>
- Соционет: научное информационное пространство по общественным наукам - URL: https://socionet.ru/section.xml?h=book_sociologia
- Агентство социальной информации. Информационная поддержка гражданских инициатив - URL: <https://www.asi.org.ru>
- Фонд «Общественное мнение» - <http://fom.ru/>
- ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения) - <http://www.wciom.ru>
- Союз Социальных Работников и Социальных Педагогов. - URL: <http://ssopir.ru/>
- Белорусская тематическая база для социальных работников. <http://www.belbsi.by>
- Архив видео-материалов - посвященных социальной работе - <http://www.socialwork-archive.org/>
- Международная площадка для общения социальных работников - <https://acronyms.thefreedictionary.com/Social+Work+Internætiona+Platform> -
- Электронный журнал "Вестник благотворительности" - http://www.a-z.ru/nkoinfo/period/vestnic_blag/ -
- ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ - <http://soc-education.ru>
- «Электронный журнал «Практика социальной работы» - <http://www.центрсемья.рф/about> -
- Современные исследования социальных проблем- <https://soc-journal.ru>
- Журнал «Социальная политика и социология» <https://rgsu.net/about/science/publishing/magazine/social-policy-and-sociology/>
- Портал «Все о социальной поддержке» - <http://www.socialnaya-podderzhka.ru>
- Американский журнал «Социальная работа сегодня». - <http://www.socialworktoday.com>
- Сайт американского журнала «Новый социальный работник» - <http://www.socialworker.com/>
- Форум социальных работников и студентов социальной работы - <http://www.socialworkchat.org/index.php>
- Гарант - <http://www.garant.ru/hotlaw/mon/114756.htm>
- Консультант Плюс- <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/4081.html>

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
<p>1.учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 408 (ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 421 (ул.Карла Маркса, д.3, корп.4).</p>	Лекции	<p align="center">Аудитория № 408 Учебная мебель, доска Аудитория № 421 Лаборатория ИТ Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор BenQ MX660, экран настенный Classic Norma 244*183. Компьютер в сборе PowerCool Core i3-8100 (3.5), 8 GB (15 штук); LCD Монитор 21,5`` (15 штук).</p>
<p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 408 (ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 409 (ул.Карла Маркса, д.3, корп.4), аудитория № 421 (ул. Карла Маркса, д.3, корп.4).</p>	Практические занятия	<p align="center">Аудитория № 408 Учебная мебель, доска Аудитория № 409 Учебная мебель, доска Аудитория № 421 Лаборатория ИТ Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор BenQ MX660, экран настенный Classic Norma 244*183. Компьютер в сборе PowerCool Core i3-8100 (3.5), 8 GB (15 штук); LCD Монитор 21,5`` (15 штук).</p>
<p>3.учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций аудитория № 408 (ул. Карла Маркса д. 3, корп. 4), аудитория № 409 (ул. Карла Маркса д.3, корп. 4).</p>	Индивидуальные и групповые консультации	<p align="center">Аудитория № 408 Учебная мебель, доска Аудитория № 409 Учебная мебель, доска</p>
<p>4.учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации аудитория № 408 (ул. Карла Маркса д. 3,</p>	Текущий контроль, промежуточная аттестация	<p align="center">Аудитория № 408 Учебная мебель, доска Аудитория № 409 Учебная мебель, доска Аудитория № 419 Лаборатория ИТ Учебная мебель, шкафы, моноблоки Моноблок Lenovo</p>

<p>корп. 4), аудитория № 409 (ул. Карла Маркса д.3, корп. 4), аудитория № 419 (ул. Карла Маркса д.3, корп. 4).</p>		<p>ThinkCentreAll-in-One 2048MB 320GB, (15 штук).</p>
<p>5.помещения для самостоятельной работы: читальный зал № 5 (ул. Карла Маркса, д.3, корп.4, 3 этаж, каб. 302)</p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Читальный зал № 5 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, принтер Kyocera M130 – 1 шт., сканер Epson V33 – 1 шт., моноблок Compaq Intel Atom, 20.0”, 2 GB, Моноблок Iru 502, 21.5”, Intel Pentium, 4 GB, огнетушитель – 1 шт., подставка автосенсорная на сканер – 1 шт.</p>
<p>6. помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования помещение №305 (ул. Карла Маркса, д. 3, корп.4)</p>	<p>Хранение и профилактическое обслуживания учебного оборудования</p>	<p>Аудитория № 305 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, технические средства обучения, в том числе мультимедиа: - проектор переносной BenQ MP777 (1 штука);- экран для проектора переносной; - ноутбук Lenovo G570.</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИОЛОГИИ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг»

очная форма обучения - 3 курс, 6 семестр;
заочная форма обучения - 5 курс, 1 полугодие.

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ / 72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32.2/10.7
лекций	16/4
практических/ семинарских	16/6
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2/0.7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39.2/57.3
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма контроля:

Зачет: 3 курс 6 семестр д/о

Зачет: 5 курс, 1 полугодие

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоёмкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Модуль 1. Методологические основы социальной квалиметрии. Стандартизация социального обслуживания населения. Тема 1. Социальная квалиметрия в системе квалитологии.	2/0	2/2		4/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии.
2.	Тема 2. Социальная квалиметрия и социальная работа.	2/2	2/0		4/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы,	1. выступление на семинарском занятии.

							включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	
3	Тема 3. Развитие стандартизации в России.	2/0	2/0		4/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии.
4.	Тема 4. Нормативно – правовые основы стандартизации.	2/0	2/0		4/6,3	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и	1. выступление на семинарском занятии. 2. реферат

							использование ресурсов интернет.	
5	Тема 5. Национальные стандарты качества.	2/0	2/2		4/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии. 2. контрольная работа.
6.	Тема 6. Стандарты организаций социальной сферы.	2/0	2/0		6/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии.

7.	Модуль II. Оценка качества социальных услуг. Тема 7. Сущность и характеристики оценки качества.	2/2	2/0		4/10	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии.
8.	Тема 8. Оценка качества социальных услуг и ее инструментарий.	2/0	2/0		4/6	Основная литература: 1-2. Дополнительная литература: 1-2	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.	1. выступление на семинарском занятии.
9	Тема 9. "Независимая оценка" – инструмент повышения	2/0	2/2		5.2/5	Основная литература: 1-2. Дополнительная	1. изучение вопросов темы; 2. конспектирование	1. выступление на семинарском занятии.

	<p>эффективности деятельности организаций социального обслуживания.</p>					<p>литература: 1-2</p>	<p>основной и доп. литературы; 3. проработка конспекта лекций, учебников, литературы, включая информационные ресурсы и использование ресурсов интернет.</p>	<p>2. контрольная работа</p>
	<p>Реферат</p>					<p>«О» 1-11 «Д» 1-13</p>	<p>Реферат - краткое изложение в письменном виде содержания научных трудов по выбранной теме исследования. Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, делает выводы, обобщения.</p>	

	Всего часов:	18/4	18/6	39.2/57.3			
--	---------------------	------	------	-----------	--	--	--

Рейтинг-план дисциплины

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

специальность 39.03.02 Социальная работа
курс _3_, семестр_6

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				
1. Выступление на семинарском занятии	5	4	0	20
2. Реферат	5	1	0	5
Рубежный контроль				
1. Контрольная работа	5	5	0	25
Модуль 2				
Текущий контроль				
1. Выступление на семинарском занятии	4	5	0	20
2. Реферат	5	1	0	5
Рубежный контроль				
1. Контрольная работа	5	5	0	25
Поощрительные баллы				
1. Более 5 выступлений на семинарских занятиях	10	1	0	10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
Посещение лекционных занятий			0	-6
Посещение семинарских, занятий			0	-10
Итоговый контроль				
1. Зачет				