МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬРНЫХ УСЛУГ»

Кафедра социальных и информационных технологий факультета

Образовательная программа бакалавриата: *39.03.02 Социальная работа*

Направленность (профиль) программы
Социальная работа в системе социальных служб
Социальная работа с различными группами населения
Социально-педагогическое сопровождение в различных сферах жизнедеятельности

Форма обучения
очная, заочная

Статус дисциплины:
входит в обязательную часть ОПОП

МАХАЧКАЛА, 2022

Рабочая программа дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки ***39.03.02 - Социальная работа*** *от 5 февраля 2018 года №76.*

Разработчики:

1. Магомедова П.И. – ст. преподаватель кафедры социальных и информационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры социальных и информационных технологий от 21.03. 2022 г., протокол № 7

Зав. кафедрой _____ Айгубов С.З.

(подпись)

на заседании Методической комиссии социального факультета от 25.03.2022 г., протокол № 7

Председатель _____ Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки ***39.03.02 - Социальная работа*** *от 5 февраля 2018 года №76.*

Разработчики:

1. Магомедова П.И. – ст. преподаватель кафедры социальных и информационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры социальных и информационных технологий от 21.03. 2022 г., протокол № 7

Зав. кафедрой _____ Айгубов С.З.

(подпись)

на заседании Методической комиссии социального факультета от 25.03.2022 г., протокол № 7

Председатель _____ Абдусаламова Р.А.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением 31.03. 2022 г. _____

(подпись)

Начальник УМУ _____ Гасангаджиева А.Г.

(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» входит в *обязательную часть* образовательной программы *бакалавриата* по направлению 39.03.02. социальная работа.

Дисциплина реализуется на социальном факультете ДГУ кафедрой социальных и информационных технологий.

Проблемы данного курса рассматриваются в контексте ранее изученных дисциплин или предваряют дисциплины общепрофессионального и специального цикла. Содержание курса в рамках междисциплинарных и межпредметных связей скоординировано с предметами, входящими в учебный ФГОС: «Национальные и региональные стандарты социального обслуживания населения», «Введение в профессию», «Информатика», «Информационные технологии в социальной работе», «Социология» и др.

В целях эффективного изучения учебного материала по курсу «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» необходимо, чтобы студенты хорошо освоили проблемные вопросы, понятийный аппарат, методы следующих дисциплин – «Введение в социальную работу», «Социология», «Информационных технологии в социальной работе» и др.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных – ОПК-4, ПК-3.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение таких видов текущего контроля успеваемости как *фронтальный опрос, коллоквиум, обсуждение реферата, доклад с последующим его обсуждением, групповое тестирование по кейс-заданиям, диспут, контрольная работа и пр.;* рубежного контроля в форме *письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума*; промежуточного контроля в форме *зачета*.

Объем дисциплины 2 зачетных единиц, в том числе в 72 академических часах по видам учебных занятий

Объем дисциплины в очной форме

Семестр	Учебные занятия в том числе:					СРС, в том числе	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем					
		всего	из них				
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
3	72	48	16		32	24	зачет

Объем дисциплины в заочной форме

Семестр	Учебные занятия в том числе:					СРС, в том числе контроль	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем					
		всего	из них				
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
5	72	14	6		8	58	зачет

1. Цели освоения дисциплины:

Целью данного курса является формирование и развитие компетенций будущих специалистов, позволяющих осуществлять измерение и оценку качества социальных объектов и процессов, а также формирование профессиональной культуры и практических навыков, формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

При изучении дисциплины перед студентом стоят следующие задачи ее освоения:

- овладение понятийно-категориальным аппаратом социальной квалиметрии;
- обретение целостного представления о системе качества социального учреждения;
- приобретение навыков анализа системы качества социального учреждения, его основных направлений деятельности в соответствии с действующими национальными и государственными стандартами;
- овладение профессионально - квалиметрическим алгоритмом определения качества социальных услуг;
- приобретения навыков проведения исследования по определению удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг различным группам клиентов социальной работы.

2.Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» входит в обязательную часть образовательной программы бакалавриата по направлению 39.03.02 Социальная работа.

Изучение дисциплины предполагает наличие знаний, умений и компетенций, освоенных студентами в процессе изучения следующих курсов: «Со-

циология», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Социальная статистики», «Социальная политика».

Взаимосвязи дисциплины с другими составляющими ОПОП проходят по линии компетенций, относящихся к характеристике профессиональной деятельности бакалавра.

Освоение дисциплины способствует формированию ряда общекультурных и профессиональных компетенций и взаимодействуют с другими дисциплинами.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код и наименование компетенции из ФГОС ВО	**Код и наименование индикатора достижения компетенций** *(в соответствии с ПООП (при наличии))*	**Планируемые результаты обучения**	**Процедура освоения**
ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	**ОПК-4. 1.** Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы	**Знает:** основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы **Умеет:** применять на практике основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы **Владеет:** навыками использования основных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов
	ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	**Знает:** различные виды деятельности, методы и приемы, используемые в социальной работе для решения проблем индивидов и групп; особенности и содержание социальной работы в различных сферах **Умеет:** ориентироваться в применении различных форм, методов и технологий по осуществлению социальной работы в соответствии со спецификой профессиональной деятельности **Владеет:** навыками оценки эффективности применения основных методов и приемов профессиональной деятельно-	Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов

		сти в сфере социальной работы:	
	ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	**Знает:** особенности и содержание социальной работы в различных сферах **Умеет:** организовывать, планировать и держать под контролем работу в профессиональной деятельности в социальной сфере **Владеет:** навыками контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки	Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов
ПК-3. Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	**ПК-3.1.** Применяет законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для контроля качества предоставления социальных услуг	**Знает:** нормативно-правовые акты, используемые для контроля качества, организационную структуру различных учреждений социальной защиты населения, правила и методы обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, **Умеет:** контролировать распределение ресурсов, обеспечивающих качество услуг **Владеет:** навыками осуществление административного руководства качеством услуг	Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов
	ПК -3.2. Оформляет документацию, необходимую для осуществления контроля качества предоставления социальных услуг.	**Знает:** правила ведения необходимой документации и организации документооборота в структурных подразделениях организаций социальной защиты населения, осуществляющих контроль качества предоставления социальных услуг **Умеет:** использовать нормативно-правовую документацию для контроля качества предоставления социальных услуг **Владеет** навыками работы с нормативно-правовой документацией, необходимой для контроля качества предоставления социальных услуг; методами оценки качества и эффективности, оказываемых услуг, учреждениями социального	Устный опрос, письменный опрос, подготовка рефератов

		обслуживания	

В ходе изучения данной дисциплины устанавливаются межпредметные связи, позволяющие осуществлять комплексный подход к формированию ряда компетенций, со следующими курсами: « Управление в социальной работе», «Социальный патронаж», « Социальные инновации», «Технология индивидуальной работы с клиентом в социальных службах».

Освоение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является необходимым условием для более глубокого понимания и успешного завершения профессиональной подготовки, предусмотренной федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Взаимосвязи дисциплины с другими составляющими ОПОП проходят по линии компетенций, относящихся к характеристике профессиональной деятельности бакалавра.

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Лекции	Практические занятия	Итоговый контроль	Практическая подго-		

	Модуль 1. Основы социальной квалиметрии и оценки качества услуг	**3**							**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
1	Основы социальной квалиметрии	3		2	4			2	
2	Стандартизация социальных услуг.	3		2	6			4	
3	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания	3		4	6			6	**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
	Итого по модулю 1:			**8**	**16**			**12**	**36**
	Модуль 2. Контроль качества условий оказания социальных услуг	**3**							**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
1	Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	**3**		2	4			**2**	
2	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	**3**		4	6			**2**	
3	Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	**3**		2	6			**8**	
	Итого по модулю 2:			**8**	**16**			**12**	**36**
	ИТОГО:			***16***	***32***			***24***	***72***

4.2.2. Структура дисциплины в заочной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)* Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				Лекции	Практические занятия	Итоговый контроль	Практическая подго-		
	Модуль 1. Основы социальной квалиметрии и оценки качества услуг	**5**							**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
1	Основы социальной квалиметрии	5		1	1			8	
2	Стандартизация социальных услуг.	5		1	1			10	
3	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания	5		2	2			10	**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
	Итого по модулю 1:			**4**	**4**			**28**	**36**
	Модуль 2. Контроль качества условий оказания социальных услуг	**5**							**Формы текущего контроля:** устные опросы, тестирование, реферат, доклады, **Форма промежуточной аттестации:** письменная контрольная работа
1	Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания	**5**		1	1			**6**	
2	Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания	**5**			1			**10**	
3	Региональный опыт	**5**		2	2			**10**	

	работы по оценке деятельности социальных служб								
	Итого по модулю 2:			**2**	**4**	**4**		**26**	**36**
	ИТОГО:			***6***	***8***	***4***		***54***	***72***

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.

Модуль 1. Основы социальной квалиметрии и оценки качества услуг

Основные понятия модуля. Социальная квалиметрия, квалитология, оценивание (оценка) качества, качество услуги, качество обслуживания, свойство услуги (обслуживания), показатель качества услуги (обслуживания), уровень качества услуги (обслуживания), контроль качества услуги (обслуживания), система качества услуг, материальная услуга, социально-культурная услуга, оценка качества услуги (процесса оказания услуги), метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги).

Тема 1. Основы социальной квалимтерии

Понятие социальной квалиметрии. Квалитология – наука о качестве. Предмет и содержание социальной квалиметрии. Принципы, функции и згачимость. Структурность, динамичность определенность и целостность квалиметрии. Взаимосвязь социальной квалиметрии с такими системными понятиями как свойство, структурность и динамичность. Типы квалиметрического шкалирования. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Тема2 . Стандартизация социальных услуг

Основные понятия . Стандарт, стандартизация, объект стандартизации, группа однородных услуг, стандарт на услугу, международный стандарт, национальный стандарт, оценка соответствия, форма подтверждения соответствия.

История развития стандартизации. Сущность и содержание стандартизации. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Методы стандар-

тизации. Уровни стандартизации , на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.

Органы и службы по стандартизации. Научно-исследовательские институты Госстандарта. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации.

Принципы стандартизации услуг в сфере социального обслуживания. Обязательная стандартизация услуг в сфере социального обслуживания. Классификация стандартов в сфере социального обслуживания населения. Стандарты социального обслуживания семьи и детей. Стандарты социального обслуживания пожилых и инвалидов.

Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг. Понятие эффективности в смысле действенности. Понятие эффективности в смысле продуктивности. Классификация услуг в зависимости от времени оказания услуг и комплексности (простая, сложная. Долговременная, комплексная).

Модуль 2. Контроль качества условий оказания социальных услуг

Тема . Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания

Направленность контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Тема 4 . Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания

Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. Принципы выбора методов. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности. Методика оценки деятельно-

сти структурного подразделения социального учреждения. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

Тема 5. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб

Понятие и социальное значение услуг. Элементы услуги. Система качества учреждения .Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных услуг. Организационная структура системы качества ЦСО. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящих к системе качества. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества. Анализ функционирования системы качества Центра.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине.

Модуль 1. Основы социальной квалиметрии и оценки качества

Тема 1. Основы социальной квалимтерии *(4 часа)*

(форма проведения - семинар)

Вопросы к теме:

1. Понятие социальной квалиметрии.
2. Предмет и содержание социальной квалиметрии.
3. Структурность, динамичность определенность и целостность квалиметрии.
4. Взаимосвязь социальной квалиметрии с такими системными понятиями как свойство, структурность и динамичность.
5. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии.

Домашние задания к семинару.

Подготовьте сообщение по следующим темам

1. Концептуальные положения современной квалиметрии.
2. Теория оценивания современной квалиметрии

Рекомендуемая литература.

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К.Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ»,2004.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.

Тема2 . Стандартизация социальных услуг *(6 часа)*

(форма проведения - семинар)

Занятие 1. (2 часа)

1. История развития стандартизации.
2. Сущность и содержание стандартизации. Продукция, процесс и услуги как объект стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации.
4. Методы стандартизации.
5. Уровни стандартизации , на которых может осуществляться деятельность по стандартизации**.**

Домашние задания к семинару

1.Найдите дополнительную информацию и расскажите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

2. В данной теме рассказывалось о различных объектах стандартизации (продукция, услуги, процессы) и о различных нормативных документах (стандарты, документы

технических условий, регламенты, своды правил). Найдите различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объект стандартизации.

Например: ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

Вид документа - терминологический стандарт. Объект стандартизации - услуги.

Список рекомендуемой литературы

1. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
2. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
3. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 2009.
4. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
5. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
6. Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с.

Занятие 2. Система стандартизации в РФ (2 часа)

(на практическую подготовку)

1. Органы и службы по стандартизации.
2. Основные функции стандартизации.
3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) - национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности.
4. Постоянными рабочими органами по стандартизации - технические комитеты (ТК). Научно-исследовательские институты Госстандарта.
5. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.
6. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации.

7. Единая система классификации и кодиров¬ния технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).

2. Вопросы к теме :

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?

Домашние задания к семинару

1. В данной теме рассказывалось о деятельности в области стандартизации в РФ. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NISTNational Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Список рекомендуемой литературы

1. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
2. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
3. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 1999.
4. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
5. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.

Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с

Занятие 3. Стандартизация социальных услуг (2 часа)

(на практическую подготовку)

1. Принципы стандартизации услуг в сфере социального обслуживания.
2. Обязательная стандартизация услуг в сфере социального обслуживания.
3. Классификация стандартов в сфере социального обслуживания населения.
4. Стандарты социального обслуживания семьи и детей.
5. Стандарты социального обслуживания пожилых и инвалидов.

Рекомендуемая литература.

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К.Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ»,2010.

4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.

Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
3. Понятие эффективности в смысле действенности. Понятие эффективности в смысле продуктивности.
4. Классификация услуг в зависимости от времени оказания услуг и комплексности (простая, сложная. Долговременная, комплексная).

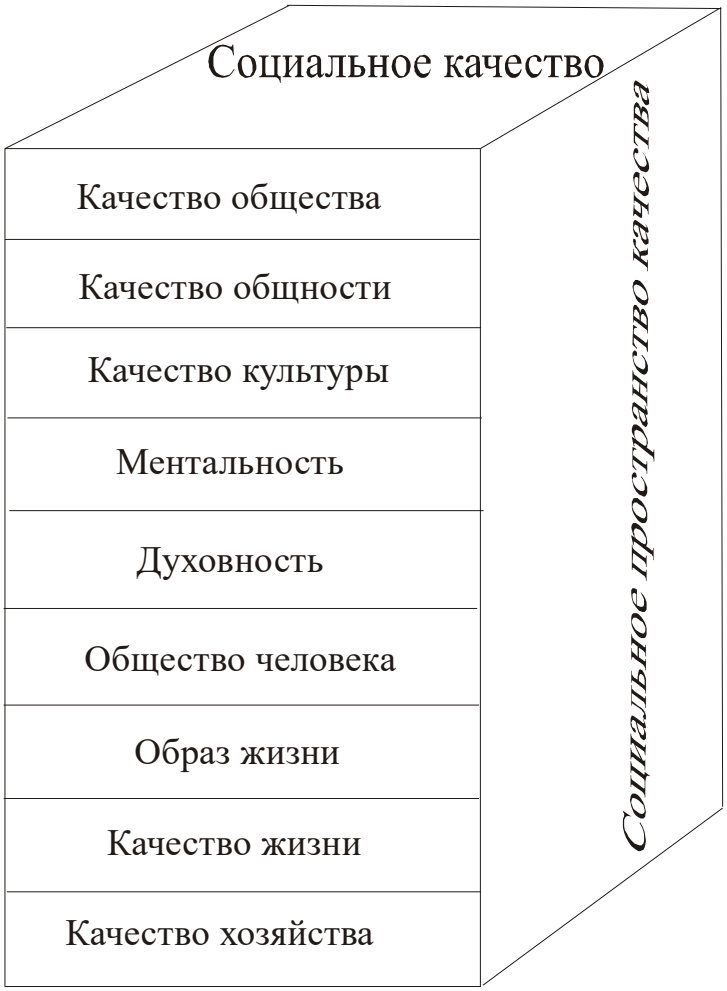
Домашние задания к семинару

1. Для выяснения сути категории “качества”, ее логического содержания дайте характеристику качественно-различным этапам понимания качества (используя для этого ниже приведенный рисунок):

2. Как вы понимаете ниже приведенное определение понятию «качество», которое дал Гегель.

“*Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое количество. Количество есть, напротив, внешнее бытие, безразличная для него определенность. Третья ступень бытия – мера – есть единство первых двух, качественное и количественное*”.

3. Охарактеризуйте понятие «социальное качество», используя рис. №2.



Рекомендуемая литература.

1. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.
2. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
3. Федюкин В.К.Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ»,2010.
4. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.

Модуль 2. Контроль качества условий оказания социальных услуг

Тема4 . Организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания (4)

1. Направленность контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Тема 5. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания (6 часов)

(на практическую подготовку)

1. Вопросы к теме:

1.Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

2. Принципы выбора методов. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания.

3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.

4. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

5. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

6. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод.

7. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

(форма проведения - семинар)

2. Вопросы к теме:

13. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
14. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
15. Какие функции выполняют технические комитеты?
16. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
17. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
18. В каких случаях происходит отмена стандарта?
19. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
20. Какие права имеют государственные инспекторы?

21. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
22. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
23. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
24. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?

Домашние задания к семинару

1. В данной теме рассказывалось о деятельности в области стандартизации в РФ. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NISTNational Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Список рекомендуемой литературы

6. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
7. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
8. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 1999.
9. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
10. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014. С.63.

11. Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с

Тема . Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб (6 часа)

(на практическую подготовку)

1. Вопросы к теме:

1. Показатели профессионального уровня персонала предприятия. Система качества учреждения.
2. Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных услуг.
3. Организационная структура системы качества ЦСО.
4. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящих к системе качества.
5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
6. Анализ функционирования системы качества Центра.

(форма проведения - семинар)

2. Вопросы к теме:

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направленные на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Домашние задания к семинару

1. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Например: объект - кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ - ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача - оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4-5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно, не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), разработайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Например: объект стандартизации - учебная аудитория.

Показатели качества - надежности 1……, 2 ……;

функциональности 1……, 2……и т. д.

Список рекомендуемой литературы

12. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. - М., 2002.
13. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. -М.: Юрайт-Издат, 2006. - 261 с.
14. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. - М., 1999.
15. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. — М., 2002.
16. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2009. С.63.
17. Арляпов Е.В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристических услуг: учеб. пособие. Томск.: Изд-во ТПУ, 2008.-140с

5. **Образовательные технологии**

Для наиболее эффективного освоения курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» в преподавании применяется комплекс приемов и методов, позволяющих сформировать у обучающихся целостное представление об истории становления социальной

квалиметрии, о значимости стандартизации в оценке качества предосталения услуг, о способах оценки качества в сфере социального обслуживания.

Особое внимание в преподавании данной дисциплины уделяется таким формам активного обучения как ***неимитационные*** и ***имитационные*** методы. К числу ***неимитационных*** методов относятся *проблемные лекции и семинары*; *тематическая дискуссия*: круглый стол, научно-практическая конференция; *презентация, олимпиада, брей-ринг* и др.

На лекционном и семинарском занятиях посредством мультимедийных средств широко используется **демонстрационный материал**, который усиливает ощущения и восприятия обучаемого. К их числу относятся слайды, схемы, фотоматериалы и др.

В период изучения проблемных вопросов дисциплины предусмотрены встречи с представителями государственных социальных учреждений и общественных благотворительных организаций и фондов, проведение мастер-классов с участием экспертов и специалистов социальной сферы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Система университетского образования состоит из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

Самостоятельная работа студента выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях и семинарских занятиях, а также вне аудитории – в библиотеке, на кафедре, дома и т.д.

Самостоятельная работа студента должна занимать не менее половины учебного времени и подразделяется на аудиторную и внеаудиторную. Аудиторная самостоятельная работа студента осуществляется на лекционных и семинарских занятиях в форме выполнения различных заданий и научных работ. Внеаудиторная самостоятельная работа студента традиционно включает такие виды деятельности, *как проработка ранее прослушанного лекционного материала, изучение исторического источника, конспектирование программного материала по учебникам, подготовка доклада, выполнение реферата, поиск наглядного материала, выполнение предложенных преподавателем заданий и т.д*.

Самостоятельная работа студента должна быть ориентирована на поиск и анализ учебного и научного материалов для подготовки к устному выступлению на семинарском занятии и обсуждения заранее заданных и возникающих в ходе занятия вопросов, написания доклада и научной работы.

Эффективность и конечный результат самостоятельной работы студента зависит от умения работать с научной и учебной литературой, историческими источниками и информацией в сети Интернет по указанным адресам.

Подготовку к семинару следует начинать с внимательного ознакомления с методическими рекомендациями и планом предстоящего занятия. Затем необходимо изучить соответствующую тему по рекомендованным преподавателем учебной и научной литературе и первоисточникам, подобрать

подходящую информацию в сети Интернет. Значительно облегчит поиск подходящей литературы систематическое посещение Научной библиотеки ДГУ, которая располагает подробным поисковым каталогом, значительным фондом разнохарактерной литературы и доступом в сеть Интернет, в том числе предоставляет доступ ко многим известным электронным учебным и научным ресурсам.

Преподаватель задаёт направление самостоятельной работе студента и осуществляет систематический контроль за ней. Результаты самостоятельной работы студента оцениваются по бальной системе.

Темы, виды и содержание самостоятельной работы по дисциплине

Темы	Виды и содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1 Основные положения социальной квалиметрии	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос.
2. Теории и методы социальной квалиметрии..	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовка к семинарскому занятию по теме, составление конспекта.	Устный опрос
3. Сущность и понятие «качества». Эволюция обеспечения качества продукции.	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 3. Аналитический разбор и конспектирование источников по данной теме.	Тестирование
4. Квалиметрия качества продукции и услуг	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить реферат по теме.	Кейс задания
5. Основы организации стандартизации Система стандартизации в	1. Проработка конспекта лекций. 2. Поиск и анализ дополнительной литературы.	Устный опрос

Российской Федерации .		
6. Методика оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Подготовить научный доклад по теме.	Устный опрос
7. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб	1. Проработка конспекта лекций, изучение учебной и научной литературы и интернет ресурсов; 2. Провести анализ и разработать критерии оценки качества социального обслуживания населения(Провести анализ деятельности по управлению качеством ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов г. Махачкалы.	Круглый стол , выступление с результатами анализа

Выборочные материалы для самостоятельной работы студентов

Домашние задания

Домашнее задание 1

Подготовьте сообщение по следующим темам

1. Концептуальные положения современной квалиметрии.
2. Теория оценивания современной квалиметрии

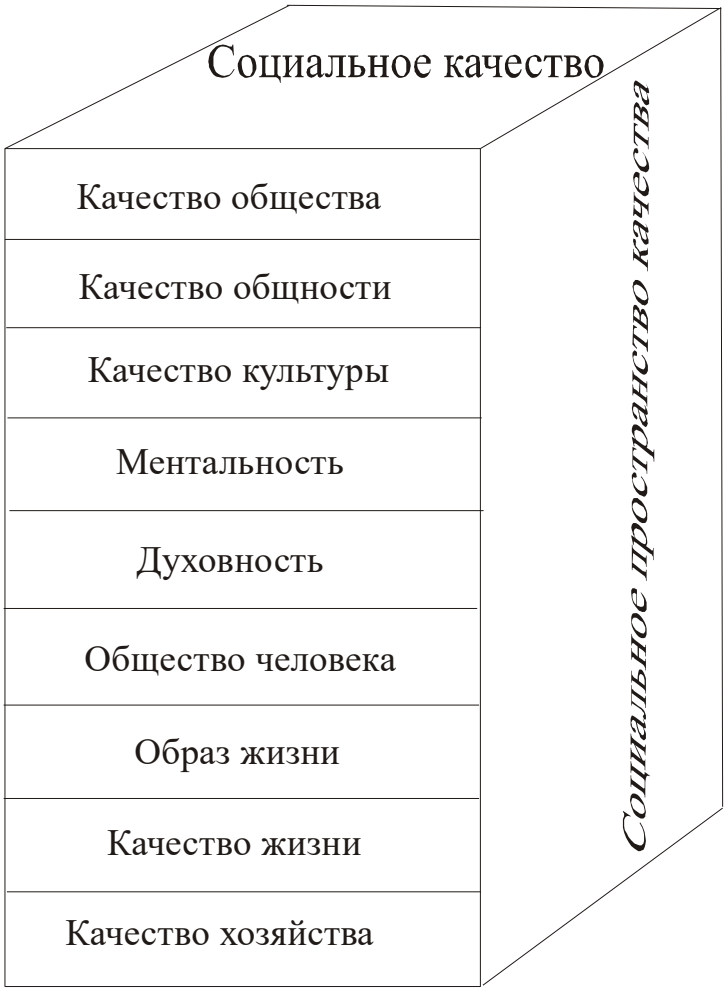
Домашнее задание 2

1. Для выяснения сути категории “качества”, ее логического содержания дайте характеристику качественно-различным этапам понимания качества (используя для этого ниже приведенный рисунок):

2. Как вы понимаете ниже приведенное определение понятию «качество», которое дал Гегель.

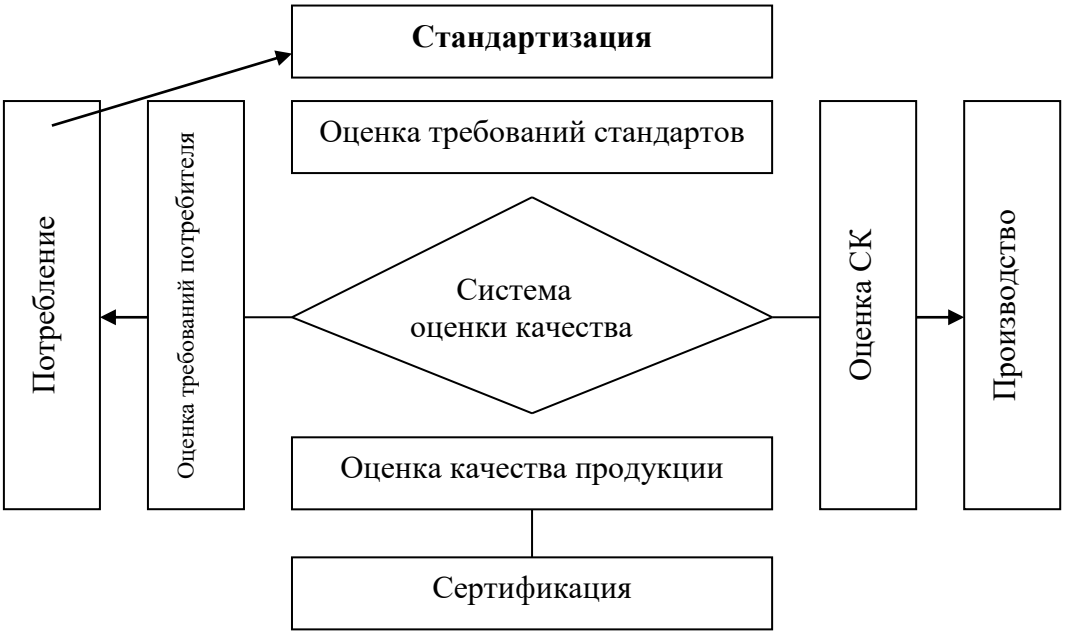
“*Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое количество. Количество есть, напротив, внешнее бытие, безразличная для него определенность. Третья ступень бытия – мера – есть единство первых двух, качественное и количественное*”.

3. Охарактеризуйте понятие «социальное качество», используя рис. №2.

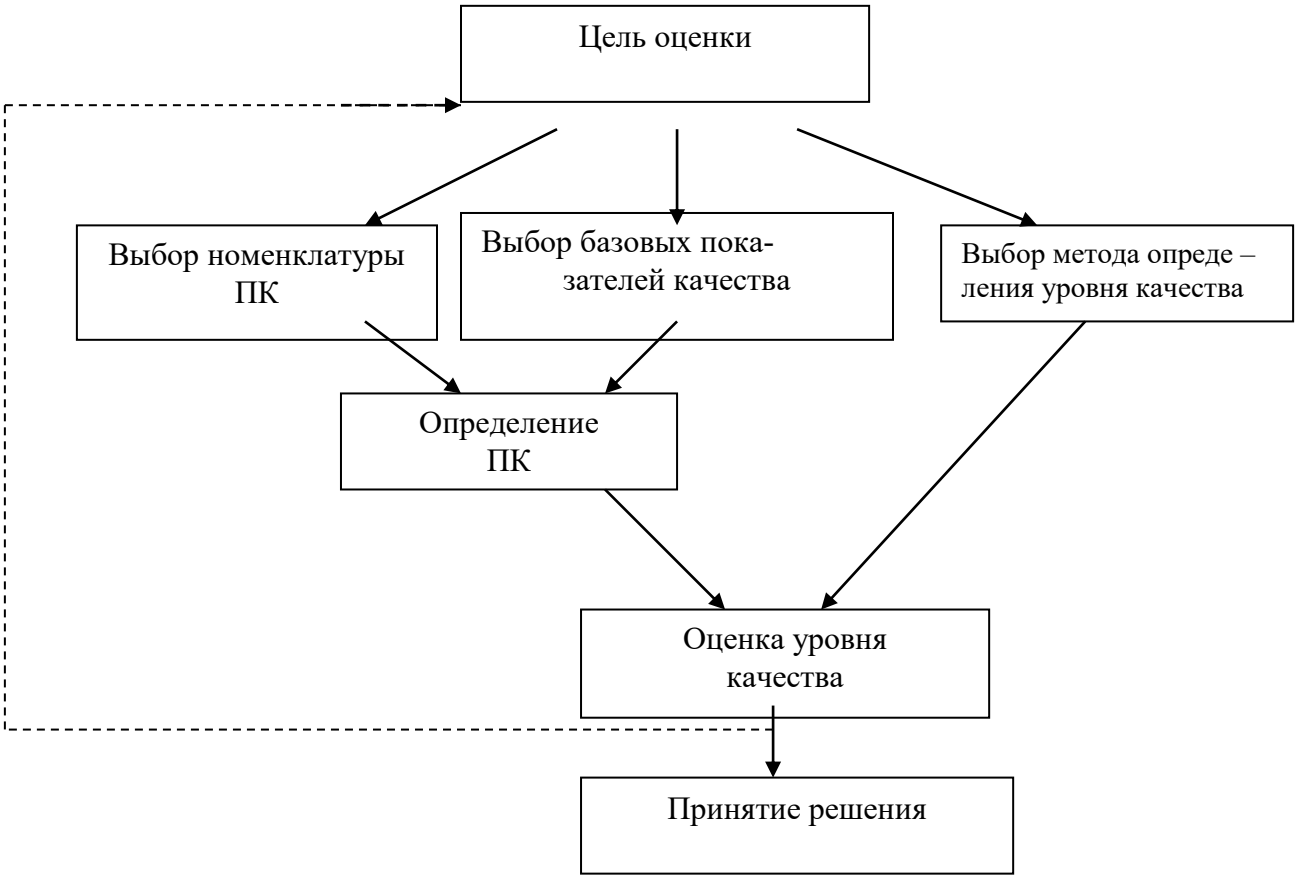


Домашнее задание 3

1. *Раскройте взаимосвязь таких направлений, как* стандартизация, сертификация, и квалиметрия, используя рис №3.



2. Раскройте алгоритм оценки качества слуг



Домашнее задание 4

1.Найдите дополнительную информацию и расскажите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО).

2. В данной теме рассказывалось о различных объектах стандартизации (продукция, услуги, процессы) и о различных нормативных документах (стандарты, документы технических условий, регламенты, своды правил). Найдите различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объект стандартизации.

Например: ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

Вид документа - терминологический стандарт. Объект стандартизации - услуги.

Домашнее задание 5

Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NISTNational Institute of Standards & Technology.

Наименование - Американский национальный институт стандартов и технологии.

Финансирование - из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Домашнее задание 6

1. Разбейтесь на группы по 4—5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Например: объект - кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ - ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача - оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4-5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно, не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), разработайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Например: объект стандартизации - учебная аудитория.

Показатели качества - надежности 1……, 2 ……;

функциональности 1……, 2……

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Типовые контрольные задания

Вопросы к зачету.

1.Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

2. Принципы выбора методов. SWOT-анализ деятельности государственного учреждения Центра социального обслуживания.

3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.

4. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

5. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.

6. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения. Кейс-метод.

7. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому.

7. Показатели профессионального уровня персонала предприятия. Система качества учреждения.

8. Политика ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов в области предоставления социальных услуг.

9. Организационная структура системы качества ЦСО.

10. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящих к системе качества.

11. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

12. Анализ функционирования системы качества Центра.

13. Каково определение науки квалиметрии из чего состоит ее предметная область?

14. Какие основные этапы прошла в своем развитии наука квалиметрия в нашей стране?

15. Какие научные принципы наложены в основы науки квалиметрия?

16. Чем определяется особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?

17. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?

18. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?

19. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?

20. Что такое качество социальных услуг и система качества учреждения социального обслуживания?

21. В чем сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?

22. Что такое стандартизация социального обслуживания?

23. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?

24. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?

25. Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?

26. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?

27. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?

28. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?

29. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?

30. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?

31. Какие национальными стандартами регулируются система контроля качества социального обслуживания?

32. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?

33. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?

34. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?

35. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания?

36. Какие критерии, показатели методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

Тематика рефератов

1. Концептуальные положения современной квалиметрии.
2. Теория оценивания - как ядро современной квалиметрии.
3. История развития стандартизации
4. Нормативные документы по стандартизации социальных услуг
5. Система стандартизации в Российской Федерации
6. Органы и службы по стандартизации в РФ И РД.
7. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов
8. Информационное обеспечение стандартизации
9. Нормативные документы в области стандартизации услуг
10. Особенности стандартизации услуг
11. Качество жизни как интегральная качественная характеристика жизни людей
12. Эволюция обеспечения качества продукции.
13. Современная философия качества

14. Философией качества Деминга
15. Методы оценки и управления качеством продукции.
16. Теоретическая квалиметрия.
17. Процедура оценки качества продукции.
18. Показатели надежности качества предоставляемых услуг.

Примерные тестовые задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основная цель стандартизации - это …

а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
в) установление требований к качеству товаров и услуг;
г) все перечисленное;
д) только б) и в).

2. Деятельность по стандартизации на национальном уровню это…

а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
б) действие стандартов в пределах одного государства;
в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
г) все перечисленное.

3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

а) когда выпускается продукция малыми партиями;
б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
в) толкуются термины в определенной области деятельности;
г) все перечисленное.

4. Симплификация - это …

а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;

б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;

г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

5. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;

б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;

в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

6. Государственный инспектор имеет право:

а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;

б) доступ в служебные и производственные помещения;

в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

7. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

а) административная и гражданско-правовая;

б) уголовная и административная;

в) уголовная и гражданско-правовая;

г) все перечисленное?

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

8. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

а) основополагающие;

б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;

в) на классификацию предприятий;

г) все перечисленное;

д) только б) и в).

9. К особенностям услуг можно отнести:

а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;

б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

в) все перечисленное.

10.К показателям назначения услуг относятся:

а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;

б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;

г) все перечисленное.

11.Основные цели сертификации - это …

а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;

б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;

в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;

г) все перечисленное;

д) только а) и б).

12. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;

б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;

в) любых объектов?

13.Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

а) законодательные акты РФ;

б) инициатива юридических или физических лиц;

в) все перечисленное?

14.Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

а) выбирать орган самостоятельно;

б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;

в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

15. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

а) организация, предоставляющая услугу;

б) персонал, выполняющий услугу;

в) производственный процесс;

г) все перечисленное;

д) только а) и б).

16.Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

а) в случае поступления жалоб;

б) не реже 1 раза в 3 года;

в) не реже 1 раза в год;

г) все перечисленное;

д) только а) и в).

17. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;

б) для оценки санитарного состояния помещений;

в) все перечисленное?

Выберите один из предложенных вариантов ответов.

18. Цели стандартизации:

а) установление обязательных норм и требований;

б) устранение технических барьеров в международной торговле;

в) установление рекомендательных норм и требований;

г) только а) и б).

19. К функциям ТК по стандартизации относятся:

а) определение концепции стандартизации в отрасли;

б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;

в) участие в международной стандартизации;

г) только а) и б).

20. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?

а) стандарт;

б) сертификат;

в) положение;

г) все перечисленное.

21. Госнадзор контролирует на предприятии:

а) соблюдение требований стандартов;

б) сертифицированную продукцию;

в) соблюдение обязательных требований государственных стан г) только б) и в).

22. Принятие стандарта осуществляет:

а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

б) технический комитет;

в) отделы стандартизации предприятия;

г) только а) и б).

23. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг?

а) стандарты на процессы;

б) терминологические стандарты;

в) стандарты на классификацию предприятий;

г) только б) и в);

д) всё перечисленное.

24. **Обязательная сертификация - это ...**

а) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;

б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;

в) верны оба высказывания.

25. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта - это

а) свидетельство в виде сертификата;

б) свидетельство в виде декларации;

в) только а) и б).

26. Что является основанием для проведения обязательной сертификации?

а) инициатива юридических и физических лиц;

б) законодательные акты РФ;

в) все перечисленное.

27. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?

а) объекты, не представляющие повышенную опасность для потребителя;

б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;

в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;

г) только а) и в).

23. Научная дисциплина, которая изучает проблематику и методологию количественного и качественного оценивания объектов различной природы. В ее рамках формируется и развивается система методов измерения свойств продукции и оценки ее качества это_____.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль за ходом учебного процесса и успеваемостью студентов в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» осуществляется посредством модульно-рейтинговой системы. Учебный рейтинг студента – это показатель успеваемости студента в баллах, это суммарная оценка за его текущую учёбу, уровень посещаемости занятий, научную и творческую деятельность, результаты рубежного (модульная работа) и итогового (зачет) контроля.

Учебный рейтинг студента определяется посредством трёх видов контроля: текущего контроля, рубежного контроля и итогового контроля.

Текущий контроль – это систематическое отслеживание уровня усвоения материала на семинарских занятиях, а также выполнение интерактивных заданий, участие с докладом на студенческих конференциях, подготовка презентации с использованием наглядного материала и т.д.

Рубежный контроль проводится по окончании дисциплинарного модуля (раздела) с целью выявления уровня знаний и компетенций студентов.

Рубежный контроль может проводиться в форме письменной контрольной работы, устного опроса, тестирования, коллоквиума и т.д. или сочетания двух или нескольких из этих форм.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающая из текущего контроля -70 % и промежуточного контроля -30%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 10 баллов,
- участие на практических занятиях (устный ответ, опрос) - 40 баллов,
- выполнение домашних (исследовательских работ) -10 баллов.
- подготовка отчетов, презентаций, докладов - 10

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос -10 баллов,
- письменная контрольная работа – 20 баллов,

Итоговый контроль знаний, умений и компетенций студентов, формируемых дисциплиной «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», проводится в виде зачета в форме письменной работы, устного опроса или компьютерного тестирования.

Критерии оценки знаний студентов

100 баллов – студент показал глубокие и систематизированные знания учебного материала по теме; глубоко усвоил учебную литературу; хорошо знаком с научной литературой; активно использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участии в обсуждении узловых вопросов на всём протяжении семинарского занятия; умеет глубоко и всесторонне анализировать те или иные исторические события; в совершенстве владеет соответствующей терминологией; материал излагает чётко и лингвистически грамотно; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, проводить параллели и самостоятельно рассуждать.

90 баллов – студент показал полные знания учебно-программного материала по теме; хорошо усвоил учебную литературу; знаком с научной литературой; использовал материалы из первоисточников; цитировал различных авторов; принимал активное участии в обсуждении узловых вопросов; проявил способность к научному анализу материала; хорошо владеет соответствующей терминологией; материал излагается последовательно и логично; отличается способностью давать собственные оценки, делать выводы, рассуждать; показал высокий уровень исполнения заданий, но допускает отдельные неточности общего характера.

80 баллов – студент показал достаточно полное знание учебно-программного материала; усвоил основную литературу, рекомендованную программой; владеет методом комплексного анализа; показал способность аргументировать свою точку зрения с использованием материала из первоисточников; правильно ответил практически на все вопросы преподавателя в

рамках обсуждаемой темы; систематически участвовал в групповых обсуждениях; не допускал в ответе существенных неточностей.

70 баллов – студент показал достаточно полное знание учебного материала, не допускал в ответе существенных неточностей, активно работал на семинарском занятии, показал систематический характер знаний по дисциплине, цитирует первоисточники, но не может теоретически обосновать некоторые выводы.

60 баллов – студент обладает хорошими знаниями по всем вопросам темы семинарского занятия, не допускал в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил основные предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, отличается достаточной активностью на семинарском занятии; умеет делать выводы без существенных ошибок, но при этом не дан анализ информации из первоисточников.

50 баллов – студент усвоил лишь часть программного материала, вместе с тем ответ его стилистически грамотный, умеет логически рассуждать; допустил одну существенную или несколько несущественных ошибок; знает терминологию; умеет делать выводы и проводить некоторые параллели.

40 баллов – студент знает лишь часть программного материала, не отличался активностью на семинарском занятии; усвоил не всю основную литературу, рекомендованную программой; нет систематического и последовательного изложения материала; в ответах допустил достаточное количество несущественных ошибок в определении понятий и категорий, дат и т.п.; умеет делать выводы без существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок и др.

30 баллов – студент имеет недостаточно полный объём знаний в рамках образовательного стандарта; знает лишь отдельные вопросы темы, кроме того допускает серьёзные ошибки и неточности; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

20 баллов – у студента лишь фрагментарные знания или отсутствие знаний по значительной части заданной темы; не знает основную литературу; не принимал участия в обсуждении вопросов по теме семинарского занятия; допускал существенные ошибки при ответе; студент не умеет использовать научную терминологию дисциплины; наличие в ответе стилистических и логических ошибок.

10 балл — отсутствие знаний по теме или отказ от ответа.

Рейтинговые показатели студента определяются следующим образом:

Каждый из трёх видов учебного контроля – текущий, рубежный и итоговый – основаны на 100 бальной системе оценивания уровня усвоения студентами программного материала. В том числе каждый ответ студента на семинарском занятии, независимо от его формы, оценивается по 100 бальной шкале, а при подведении итогов выводится средний рейтинговый балл по текущему контролю.

Например, студент по первому модулю набрал за текущую работу 70 баллов (при максимуме в 100 баллов), а на рубежном контроле 80 баллов (при максимуме в 100 баллов). Тогда средний рейтинговый балл по первому дисциплинарному модулю составить 75 баллов (70 х 0,5 + 80 х 0,5 = 75 баллов). По второму модулю студент набрал 85 баллов. В таком случае средний балл студента по итогам изучения двух дисциплинарных модулей т.е. промежуточной аттестации (промежуточного контроля) составит 80 баллов (75 х 0,5 + 85 х 0,5 = 80).

Экзамен или итоговый контроль преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, уровень его теоретических знаний, умение анализировать информацию, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы. Экзамен может проводиться в форме компьютерного тестирования, либо по билетам в устной или письменной форме. Ответ студента на экзамене оценивается также по 100 бальной шкале.

Учебный рейтинг студента определяется по сумме промежуточной аттестации (промежуточного контроля) и экзамена (итогового контроля

Шкала диапазона для перевода рейтингового балла по дисциплине с учётом итогового контроля в «5»- балльную систему.

0 – 50 баллов – «неудовлетворительно»;

51 – 65 баллов – «удовлетворительно»;

66 – 85 баллов – «хорошо»;

86 – 100 баллов – «отлично».

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

а) адрес сайта курса

Рабочая программа по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» размещена в разделе «Электронно-образовательные ресурсы» Дагестанского государственного университета.

б) *основная литература:*

Крысова, Е.В. **Социальная квалиметрия**, оценка качества и стандартизация **социальн**ых услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386 (02.10.2018).

1. **Социальная квалиметрия**, оценка качества и стандартизация **социальн**ых услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438 (02.10.2018).

2. Гулиев, Н.А. **Стандартизация** и сертификация социально-культурных и туристских **услуг** : учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. - 3-е изд., стереотип. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-9765-0111-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436 (02.10.2018).

3. Крылова, Г.Д. Основы **стандартизаци**и, сертификации, метрологии : учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433 (02.10.2018).

4. Малофеев, И.В. **Услуг**и в системе социального обслуживания: теория и практика : монография / И.В. Малофеевизд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» // Профессиональная библиотека работника социальной службы. Серия "Теоретико-методологические и концептуальные основы социального обслуживания" - 2013. - № 6. - С. 5-193: табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436807 (02.10.2018).

5. **Стандартизация** продукции, процессов и **услуг** : учебно-практическое пособие / . - Москва : АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5-93088-107-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767 (02.10.2018).

6. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов **стандартизаци**и и управления качеством / изд. ООО «РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ; гл. ред. Г.П. Воронин ; учред. Росстандарт, Всероссийская организация качества и др. - Москва : РИА «Стандарты и качество», 2018. - № 1(967). - 116 с.: ил. - ISSN 0038-9692 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481028 (02.10.2018).

б) дополнительная литература:

Фомин, Владимир Николаевич. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : Курс лекций / Фомин, Владимир Николаевич. - М. : ЭКМОС, 2000. - 319 с. - ISBN 5-88124-080-4 : 0-0.
Кол-во экземпляров: всего - **1**

1. **Тебекин, Алексей Васильевич.** Управление качеством : учеб. для бакалавров / Тебекин, Алексей Васильевич. - М. : Юрайт, 2012. - 371 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-1872-4 : 229-02.
   Кол-во экземпляров: всего - **1**

2. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие. М.: Изд-во РГСУ, 2014 С.63.

3. **Пер, Юрий Семенович.** Экономическая метрология: поиск меры справедливости. Ч.1 : Философия будничной жизни / Пер, Юрий Семенович. - М.; Ижевск : ИПК Изд-во стандартов; Персей, 1996. - 138 с. - ISBN 5-7659-1137-4 : 70-00.
   Кол-во экземпляров: всего - **2**

4. **Федюкин, Вениамин Константинович.** Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции : учеб. пособие для студентов вузов / Федюкин, Вениамин Константинович. - М. : КНОРУС, 2015. - 315,[1] с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-03961-8 : 8-50.
Кол-во экземпляров: всего - **2**

5. **Стандартизация и управление качеством продукции** : Учебник для вузов / В.А.Швандар, В.П.Панов, Е.М.Купряков и др.; Под ред. В.А.Швандара. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 487 с. - ISBN 5-238-00112-6 : 0-0.
Кол-во экземпляров: всего - **5**
6. **Окрепилов, Владимир Валентинович.** Управление качеством : Учебник для вузов / Окрепилов, Владимир Валентинович. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - М. : Экономика, 1998. - 639 с. - 87-50.
Кол-во экземпляров: всего - **1**
7. **Ковалев, Алексей Иванович.** Менеджмент качества. Многое в немногих словах / Ковалев, Алексей Иванович. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 135 с. : ил. - (Деловое совершенство). - ISBN 978-5-94938-054-3 : 60-00.
Кол-во экземпляров: всего - **1**

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

В самостоятельной работе студента могут быть использовании кроме основной и дополнительной литературы следующие интернет ресурсы, доступ к которым предоставляет Научная библиотека Дагестанского государственного университета:

1. http://elib.dgu.ru/?q=node/876 - Научная библиотека ДГУ
2. http://www. iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks:
3. www. biblioclub.ru - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн (архив)»
4. http://elibrary.ru - Научная электронная библиотека
5. http://нэб.рф/ - Национальная электронная библиотека
6. http://window.edu.ru/ - Образовательный ресурс
7. http://link.springer.com/ - Электронный ресурс Springer
8. webofknowledge.com – Международная база цитирования Web of Science
9. http:// www. scopus.com/ - Реферативная база данных Scopus
10. http:// search. proquest.com/ - База данных зарубежных диссертаций PQDT Global
11. http://www. sciencemag.org/ - Электронные ресурсы Science AAAS
12. http://journals. sagepub.com/ Sage/73- Электронные ресурсы журналов БД SAGE Premier

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Важнейшей задачей учебного процесса в университете является формирование у студента общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе способностей к саморазвитию и самообразованию, а также умений

творчески мыслить и принимать решения на должном уровне. Выработка этих компетенций возможна только при условии активной учебно-познавательной деятельности самого студента на всём протяжении образовательного процесса с использованием интерактивных технологий.

Такие виды учебно-познавательной деятельности студента как лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа составляют систему вузовского образования.

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения в отечественной высшей школе. Несмотря на развитие современных технологий и появление новых методик обучения лекция остаётся основной формой учебного процесса. Она представляет собой последовательное и систематическое изложение учебного материала, разбор какой-либо узловой проблемы. Вузовская лекция ориентирована на формирование у студентов информативной основы для последующего глубокого усвоения материала методом самостоятельной работы, призвана помочь студенту сформировать собственный взгляд на ту или иную проблему.

Одной из важнейших составляющих вузовского образования является **семинарское занятие**, которое представляет собой одну из форм практических занятий. Семинарские занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем отечественной и мировой истории и являются одной из основных форм подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарских занятиях студенты учатся грамотно излагать свои мысли и суждения, вести дискуссию по тем или иным проблемам, убеждать оппонента и опровергать его доводы, доказывать и отстаивать свою точку зрения, отстаивать свои убеждения и мировоззренческие взгляды.

При подготовке к семинарскому занятию студенту необходимо внимательно изучить конспект лекции и рекомендованную преподавателем литературу и электронные ресурсы. При этом желательно законспектировать обязательную литературу, выписать необходимые сведения из источников и подходящие цитаты. В процессе подготовки следует обращать внимание в первую очередь на причинно-следственную связь исторических событий и явлений. Необходимо нацелить себя на то, что на семинарском занятии придётся не просто излагать исторические события в хронологическом порядке, а отвечать на вопросы преподавателя и аудитории, вступать в диспут, что потребует необходимость аргументировать свои оценки и выводы, приводить в качестве доказательной базы сведения из исторических источников. Такая форма проведения семинарских занятий способствует расширению научного кругозора студента, знакомить его с важнейшими проблемами отечественной истории.

Рейтинговый балл студента на каждом занятии зависит от его инициативности, качества выполненной работы, аргументированности выступления, характера использованного материала и т.д. Важно помнить, что значительно повышает качество ответа, соответственно выше рейтинговый текущий балл в случае использования и цитирования в ответе первоисточника.

Уровень усвоения материала напрямую зависит от внеаудиторной самостоятельной работы, которая традиционно такие формы деятельности, как выполнение письменного домашнего задания, подготовка к разбору ранее прослушанного лекционного материала на семинарском занятии, подготовка доклада, выполнение реферата и др.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Информационные средства обучения: электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (многофункциональный мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы). Электронные ресурсы Научной библиотеки ДГУ: ЭБС «Айбукс», ЭБС «Юрайт», Интернет каталог Google, электронно-образовательные ресурсы Дагестанского государственного университета.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств: аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных (лекционная аудитория № 21, 2, - оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом, видеомонитором и персональным компьютером, аудитории для практических занятий – 7, 17, 18 оборудованная многофункциональным мультимедийным комплексом, видеомонитором и персональным компьютером).