



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Методические указания к самостоятельной работе
для студентов заочной формы обучения
направления подготовки
39.03.02 Социальная работа
направленность Социальная работа в системе социальных служб

Волгодонск 2023

Автор:

доцент кафедры СКС и ГД, канд. соц. наук В.И. Лабунская

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к экзамену	10
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	11
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	17

Введение

Целью освоения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является формирование у будущих бакалавров целостного представления об основах социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации, используемых в социальной работе, а также формирование навыков самостоятельного применения в указанных видах профессиональной деятельности существующих методов в практике социальной работы.

Задачи дисциплины:

- сформировать у будущего бакалавра социальной работы понимание социальной квалиметрии, её основные требования к качеству социальных услуг;
- сформировать у студентов целостную систему знаний о системе социальных услуг, о её качестве;
- дать основной понятийно-терминологический аппарат, характеризующий социальную квалиметрию как науку;
- изучить Госстандарт России «Качество социальных услуг»;
- рассмотреть перспективы применения социальной квалитологии в профессиональной сфере социальной работы.

Методические рекомендации по подготовке доклада (сообщения) к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное

психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов (сообщений) для устного опроса

1. Развитие стандартизации и менеджериализации социальных сервисов.
2. Объекты исследования в социальной квалиметрии.
3. Система понятий и определений квалиметрии
5. Проблема результативности контроля и управления качеством образования.
6. Оценка качества социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
7. Применение социальной квалитологии при анализе религиозной жизни общества.
8. Качество жизни и система социальных индикаторов.
9. Проблема обоснования адекватных методов оценочных средств.
10. Измерение качества жизни жителей села.
11. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения.
12. Проблема доступности социальных услуг.
13. Управление качеством услуг в учреждении социального обслуживания.
14. Стандарты менеджмента качества социальных услуг.
15. Последовательность действий по оценке качества услуг.
16. Защита прав потребителей как основа стандартов качества.
17. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
18. Правовые основы сертификации.
19. Определение объемов и форм социальных услуг
20. Качество культуры жизни общества.
21. Структура компонентов качества жизни.

**Вопросы к экзамену
по дисциплине**

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

1. Качество жизни как многоаспектное понятие в сферах жизни общества.
2. Классификация типов качества жизни.
3. Основные стадии управления качеством жизни общества.
4. Качество жизни общества.
5. Качество жизни социального субъекта.
6. Ментальность как качественная характеристика социальности общества
7. Классификация потребностей людей.
8. Качество образования будущего человечества.
9. Качество социальной среды.
10. Качество культуры жизни общества.
11. Структура компонентов качества жизни.
12. Эволюция обеспечения качества продукции.
13. Качество как объект управления.
14. Концепции жизненных сил.
15. Системы социальных индикаторов в определении качества жизни общества.
16. Типология социальных индикаторов.
17. Проблемы социальной защиты жизненных сил.
18. Квалитология и квалиметрия.
19. Социальная квалитология, понятие, основные принципы и аспекты ее развития.
20. Квалиметрия как наука.
21. Формирование квалиметрии в самостоятельную науку, ее развитие.
22. Объект, предмет и структура квалиметрии.
23. Оценка качества
24. Методологические принципы квалиметрии
25. Принципы и задачи квалиметрии.
26. Показатели качества.
27. Проблемы прикладной квалиметрии.
28. Методы качества социальных услуг.
29. Обеспечения качества социального обслуживания
30. Стандартизация как оценка качества социального обслуживания
31. Характеристика национальных стандартов РФ (ГОСТ Р 52495 – ГОСТ Р 52498).
32. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
33. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
34. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
35. Виды контроля в социальной работе.
36. «Оценка эффективности».
37. Формы оценочных исследований.
38. Понятие «социальная экспертиза». Примеры подобных исследований.
39. Виды контроля в социальной работе.
40. Методы планирования оценки качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.
41. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.
42. Методы квалитологии и квалиметрии в области оказания социальных услуг

Практическое задание по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Тест

1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...
 - А) российские ученые,
 - Б) французские исследователи,
 - В) американские ученые,
 - Г) немецкие философы.
2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...
 - А) социальной метрологией,
 - Б) квалиметрией,
 - В) социальной инженерией,
 - Г) стандартизацией.
3. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте ил услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...
 - А) статистический,
 - Б) экспертный,
 - В) социологический,
 - Г) органолептический.
4. Вид квалиметрии, основанный на оценке качества с использованием статистических оценок характеристик объектов оценки, называется...
 - А) вероятностно-статистическая,
 - Б) экспертная,
 - В) таксономическая,
 - Г) индексная.
5. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...
 - А) социально-педагогическая,
 - Б) социально-психологическая,
 - В) социально-экономическая услуга,
 - Г) социально-бытовая.
6. Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется ...
 - А) социально-педагогическая,
 - Б) социально-психологическая,
 - В) социально-экономическая услуга,
 - Г) социально-бытовая.
7. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...
 - А) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики,
 - Б) принцип доступности для пользователя,
 - В) принцип практической полезности.
8. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых

случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...

- А) закон,
- Б) приказ,
- В) стандарт,
- Г) инструкция.

1. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- А) качество товара,
- Б) стандарт качества,
- В) качество услуги,
- Г) социальная норма.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Образцы решения типовых заданий. Правильный ответ подчеркнут и выделен жирным шрифтом.

9. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:

- А) 20-х гг. XX века,
- Б) 60-70 –х гг. XX века,
- В) в начале XXI века,
- Г) в конце XIX века.

10. В структуру квалиметрии как науки не входит...

- А) общая квалиметрия,
- Б) предметная квалиметрия,
- В) метрология,
- Г) специальная квалиметрия

11· Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- А) социальная квалиметрия,
- Б) квалиметрия социальной работы,
- В) социологическая квалиметрия,
- Г) специфическая квалиметрия.

· Метод квалиметрии, основанный на анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств, называется...

- А) статистический,
- Б) экспертный,
- В) социологический,
- Г) органолептический.

12· Вид квалиметрии, где измерение и оценивание качества объектов и процессов во времени (оценки динамики) осуществляется с помощью индексов, называется ...

- А) вероятностно-статистическая,
- Б) экспертная,
- В) таксономическая,
- Г) индексная.

13. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- А) социально-педагогическая,
- Б) социально-психологическая,

В) социально-экономическая услуга,

Г) социально-бытовая.

14. Социальная услуга, направленная на содействие клиентам в улучшении их психологического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности, называется...

А) социально-педагогическая,

Б) социально-психологическая,

В) социально-экономическая услуга,

Г) социально-бытовая.

Шкала оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

«2» – 60% и менее «3» – 61-80% «4» – 81-90% «5» – 91-100%

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
по дисциплине
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»**

Занятие 1. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания

План и основное содержание занятия:

1. Стандартизация. Подходы к определению понятия
2. Определение понятия «социальная услуга». Отличительные признаки социальной услуги
3. Проблемы стандартизации системы социального обслуживания населения
4. Федеральные законы и подзаконные акты, регламентирующие; предоставление населению социальных услуг
5. Стандарты субъектов Российской Федерации (на примере Ростовской области)
6. Цели и задачи стандартизации социальных услуг.

Темы докладов, сообщений: № 1-7

Тестирование: № 1-5

Занятие 2. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе

План и основное содержание занятия:

1. Понятие потребности. Оценка потребностей клиентов социальной работы.
2. Оценка проектов и программ. Оценка деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей.
3. «Оценка эффективности». Формы оценочных исследований.
4. Понятие «социальная экспертиза». Примеры подобных исследований.
5. Гендерный подход. Этапы внедрения этого принципа в процесс подготовки и принятия решений.
6. Содержание этапов гендерной экспертизы проектов.

Темы докладов, сообщений: № 8-15

Тестирование: № 6-11

Занятие 3. Квалиметрическая оценка качества

План и основное содержание занятия:

1. Алгоритм квалиметрической оценки.
2. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.
3. Правила и порядок разработки методики оценивания.
4. Обработка экспериментальных данных.
5. Эталоны качества.
6. Методы расчета оценок качества.

Темы докладов, сообщений: № 16-21

Тестирование: № 12-14

Список рекомендуемой литературы

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Крысова, Е. В	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие : https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386	Поволжский государственный технологический университет, 2017
Л1.2	Романычев, И. С.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров https://znanium.com/catalog/product/1091802	Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2020
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Луговая, О. М.	Проектирование и прогнозирование пакета социальных услуг: практикум https://www.iprbookshop.ru/92585.html	Северо- Кавказский федеральный университет, 2018
Л2.2	Малофеев, И. В.	Социальные услуги в системе социального обслуживания населения :: монография https://znanium.com/catalog/product/1093017	«Дашков и К°», 2020
Л2.3	. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой.	Управление в социальной работе: учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621696	Дашков и К°, 2021

