

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 25.04.2022 15:58:39  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e3414

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)**

Центр дополнительного образования



**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель ЦДО

*[Handwritten signature]*

С.В. Глушкова

2022 г.

**Рабочая программа  
учебной дисциплины**

**«Стандартизация и оценка качества социальных  
услуг»**

для дополнительной профессиональной программы  
профессиональной переподготовки

**«Специалист по социальной работе»**

Киров, 2022 г.



## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Пояснительная записка.

**Актуальность и значение** учебной дисциплины «Стандартизация и оценка качества социальных услуг». Качество как характеристика сущности объектов и их свойств всегда имело для людей большое практическое значение. Оценка качества социальных услуг и социального обслуживания населения является актуальной проблемой развития теории и практики социальной работы. Специалист по социальной работе должен знать методы социальной квалитметрии и основы применения государственных стандартов социального обслуживания для обеспечения качества социальных услуг.

**Цель:** формирование представлений о теоретических основах и методах социальной квалитметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг.

#### **Задачи учебной дисциплины:**

- познакомить с историей развития квалитметрии как науки о качестве;
- сформировать представления о системе стандартизации, видах стандартов и принципах их применения;
- изучить основные ГОСТы в сфере социального обслуживания;
- рассмотреть содержание стандартов социальных услуг;
- познакомить с критериями и показателями независимой оценки качества условий оказания социальных услуг, порядком проведения данной процедуры.

**Компетенции обучающихся, формируемые, а также подлежащие совершенствованию в результате освоения дисциплины / модуля**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**ПК-2 Способность контролировать качество и эффективность социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки**

#### **Знать:**

- Нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения в части необходимой для исполнения должностных обязанностей;
- Основы контроля качества предоставления социальных услуг;
- Основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг;
- Основы стандартизации и количественной оценки качества предоставления социальных услуг;
- Принципы и правила проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.

#### **Уметь:**

- Анализировать результаты предоставления социальных услуг в виде качественных и количественных данных, в том числе в электронном виде;

- Использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг;
- Организовывать проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг;
- Проводить различные виды опросов населения и экспертных опросов, направленных на оценку качества и эффективности предоставляемых услуг.

## 1.2. Содержание учебной дисциплины.

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Часов
Трудоемкость, всего	16
Аудиторные занятия, в том числе:	4
Лекции	2
Практические занятия	2
Самостоятельная работа	12

### Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.

Понятие квалиметрии как научной дисциплины. Значимость квалиметрии и ее основные функции. Исторические аспекты зарождения и развития квалиметрии. Проблемное поле квалиметрии как научной дисциплины. Основные категории и понятия квалиметрии. Социальная квалиметрия. Применение квалиметрии в социальной работе.

### Тема 2. Стандартизация социальных услуг.

Стандартизация как основа измерения качества социального обслуживания. Исторические аспекты развития стандартизации. Система стандартизации в РФ: нормативная база, субъекты и объекты. Виды стандартов. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Разработка и внедрение стандартов социальных услуг. Нормативно правовая основа стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

### Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг.

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг: социальная услуга, результативность и эффективность социальных услуг. Проблемы оценки эффективности социальной работы. Основные подходы к оценке эффективности социальных услуг. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Системный подход к оценке эффективности социальной работы. Методики разработки показателей эффективности и оценки эффективности социального обслуживания.

### Тема 4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг.

Система качества учреждения и ее основные задачи. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального об-

служивания и контроля качества социальных услуг. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества. Система менеджмента качества социального обслуживания. Механизмы управления качеством, и структурная основа системы менеджмента качества. Стандарты социальных услуг. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг: анкетный опрос, критерии оценки работы специалиста социального учреждения, кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

### **Тема 5. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг.**

Понятие и принципы независимой оценки. Нормативная правовая база. Критерии и показатели независимой оценки. Порядок проведения независимой оценки.

### **1.3. Перечень основной и дополнительной литературы** **Основная литература.**

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 182 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684422> – Текст : электронный.

2. Крысова, Е. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие : / Е. В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>. – Текст : электронный.

### **Дополнительная литература.**

Основы стандартизации, метрологии и сертификации : учебник / А. В. Архипов, Ю. Н. Берновский, А. Г. Зекунов [и др.] ; под ред. В. М. Мишина. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 448 с. : ил., табл., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684710>. – Текст : электронный.

### **Ресурсы**

#### **Информационные справочные системы, Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)**

1. Электронно-библиотечная система Университета;
2. Образовательный сайт Кировского ГМУ (<http://student.kirovgma.ru>);
3. Платформа для создания и проведения онлайн вебинаров, видеокурсов, тестов и опросов Pruffme. com.

#### **1.4. Форма контроля.**

Форма контроля – зачет по учебной дисциплине.

##### **Примерный перечень вопросов к зачету.**

1. Этапы становления науки о качестве.
2. Категория качества как понятийная система.
3. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.
4. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.
5. Показатели качества социальной услуги.
6. Цели и задачи оценки результативности и эффективности социальной работы.
7. Критерии эффективности социальной работы.
8. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
9. Социальная квалиметрия. Применение квалиметрии в социальной работе.
10. Стандартизация как основа измерения качества социального обслуживания. Исторические аспекты развития стандартизации.
11. Система стандартизации в РФ: нормативная база, субъекты и объекты.
12. Виды стандартов.
13. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона.
14. Нормативно правовая основа стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
15. Система качества учреждения и ее основные задачи. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
16. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
17. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества.
18. Система менеджмента качества социального обслуживания. Механизмы управления качеством, и структурная основа системы менеджмента качества.
19. Стандарты социальных услуг.
20. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг: анкетный опрос, критерии оценки работы специалиста социального учреждения, кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.
21. Понятие и принципы независимой оценки. Нормативная правовая база.
22. Критерии и показатели независимой оценки.

## 23. Порядок проведения независимой оценки.

### **Методические рекомендации по реализации рабочей программы.**

#### **Методические рекомендации для преподавателя.**

При подготовке и проведении занятий преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;
- аудиторные занятия сопровождает мультимедийными презентациями;
- аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;
- в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

#### **Методические рекомендации для обучающихся.**

В процессе обучения обучающимся необходимо выяснить:

- цели и конечный результат обучения по программе;
- основные требования к уровню усвоения содержания программы;
- виды учебной работы.

Обучение осуществляется в соответствии с методическими указаниями, действующей программой, нормативно-правовыми документами и учебной литературой.

В процессе реализации программы необходимо посещать практические занятия с целью углубления и расширения знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическим, семинарским занятиям, обучающимся рекомендуется использовать учебную и справочную литературу.

В процессе обучения осваивать рекомендованную литературу, самостоятельно находить книги, публикации и информационные материалы по изучаемым темам, использовать Интернет-сайты. Во время учебных занятий задавать преподавателям дополнительные вопросы.

Каждому обучающемуся необходимо быть готовым к контролю текущей успеваемости. Форму текущего контроля определяет преподаватель.

#### **Самостоятельная работа.**

Самостоятельная работа включает изучение материала лекций, вебинаров, литературы, предоставляемых преподавателем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к зачету.

Разработчики программы:

Семенов Н.С., заведующий кафедрой социальной работы, к.ф.н. доц.