

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 10:16:59  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

#### **39.03.02 Социальная работа**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

#### **Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности**

(наименование образовательной программы)

#### **заочная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

**Автор-составитель РПД:**

к. социол. н., доцент С.В. Ляшко

**Заведующий кафедрой:**

*Ветренко Инна Александровна*, доктор политических наук, профессор,  
профессор кафедры социальных технологий

**РПД Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий Северо-Западного института управления РАНХиГС

Протокол № 6 от «23» марта 2026 г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
<p>03.001 Специалист по социальной работе Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания В/01.6 Планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании</p>	ПКс-4	Способен к осуществлению планирования, организации и контролю качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи, предоставляемой получателям социальных услуг	ПКс-4.2	Осуществляет планирование, организацию и контроль качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи	<p>ПКс-4.2 <b>З-1: Знает</b> нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере социального обслуживания и социальной защиты граждан в части, необходимой для исполнения должностных обязанностей <b>З-1: Знает</b> основы документооборота, требования к отчетности, порядку и срокам ее предоставления в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции <b>У-1. Умеет</b> планировать работу подразделения <b>У-2. Умеет</b> формулировать цели, задачи, определять обязанности и трудовые действия сотрудников подразделения</p>
<p>Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания В/04.6 Развитие и повышение эффективности социального обслуживания</p>	ПКс-6	Способен к развитию и повышению эффективности социального обслуживания	ПКс-6.1.	Выявляет и измеряет показатели качества социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	<p>ПКс-6.1 <b>З-1. Знает</b> стандарты предоставления социальных услуг. <b>У-1: Умеет</b> использовать данные социологических опросов, статистики, анализировать отчетность</p>

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 3,00 з.е., 108 ак.час.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 10 ак. час., из них 4 ак.час. на лекции, 6 ак.час. на практические занятия,

94 ак.часа на самостоятельную работу обучающихся. 4 часа контроль.

Учебная дисциплина Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к блоку вариативной части учебного плана по направлению подготовки бакалавров 39.03.02 – Социальная работа и изучается на 3 курсе (5 семестр).

Предметом изучения дисциплины являются оценка качества и стандартизация социальных услуг. При изучении данной дисциплины обучающиеся опираются на знания и умения, полученные в ходе предшествующего знакомства с дисциплинами гуманитарного, цикла: такими как Б1.В.14 «Социальная статистика» (3-4 семестр, 2 курс);

изучается одновременно с Б1.О.15 «Современные теории социального благополучия» (5-6 семестр, 3 курс).

Учебная дисциплина Б1.В.02. «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является опорной для таких дисциплин рабочего учебного плана как Б1.О.16 «Управление в социальной работе» (7-8 семестр, 4 курс) Б2.В.01(П) «Технологическая практика» (7-8 семестр, 4 курс), Б2.В.02 (Пд) Преддипломная практика (10 семестр, 5 курс).

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Логин и пароль к личному кабинету (профилю) присылается обучающемуся на корпоративную почту.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час.										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Контроль	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
<b>Раздел 1 Теоретические основы социальной квалиметрии</b>														
Тема 1	Квалиметрия как наука	19	1										18	УО
Тема 2	Сущность и специфика социальной квалиметрии	21	1			1							19	УО
<b>Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг</b>														
Тема 3	Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	21	1			1							19	УО, Т
Тема 4	Стандарты качества социальных услуг	22	1			2							19	УО
Тема 5	Технологии проведения оценки	21				2							19	УО

	качества социальных услуг													
	Промежуточная аттестация	4								4				Зачет с оценкой
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>4</b>			<b>6</b>				<b>4</b>			<b>94</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции – занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

УО-устный опрос

Т- Тестирование

## **3.2. Содержание дисциплины**

### **Раздел 1 Теоретические основы социальной квалиметрии**

#### **Тема 1. Квалиметрия как наука. ПКс-4.2., ПКс-6.1.**

Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством. Методология научной квалиметрии. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма. Принципы синтетической квалиметрии. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.

#### **Тема 2. Сущность и специфика социальной квалиметрии. ПКс-4.2., ПКс-6.1.**

Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалиметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.

### **Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг**

#### **Тема 3 Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг. ПКс-4.2., ПКс-6.1.**

Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная система контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги.

#### **Тема 4 Стандарты качества социальных услуг. ПКс-4.2., ПКс-6.1.**

Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации. Стандарты: ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Система стандартизации России, Система международных стандартов.

#### **Тема 5. Технологии проведения оценки качества социальных услуг. ПКс-4.2., ПКс-6.1.**

Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Психологические методы оценки качества социальных услуг: тестирование, наблюдение, эксперимент. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям.

Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Написание отчета о результатах оценки.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине РПД Б1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

#### **4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС.**

При оценивании результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся заочной форму обучения балльно-рейтинговая система не применяется.

#### **5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания**

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие **формы текущего контроля успеваемости обучающихся**

- устный опрос;
- тестирование.

5.2. **Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся**

приведены в п. 6.2.

### **Тема 1. Квалиметрия как наука. Примерные вопросы устного опроса.**

1. Каковы предмет и основные задачи квалиметрии как науки?
2. Какое место занимает квалиметрия в системе научного знания?
3. Назовите три базовых понятия квалиметрии и кратко раскройте их суть.
4. Как соотносятся квалиметрия и теория управления качеством (например, TQM)?
5. В чем заключается специфика методологии научной квалиметрии?

### **Тема 2. Сущность и специфика социальной квалиметрии.**

#### **Примерные вопросы устного опроса.**

1. В чем заключается сущность социальной квалиметрии как научной дисциплины?
2. Назовите главную специфику (отличие) социальной квалиметрии от технической (классической) квалиметрии.
3. Перечислите основные понятия социальной квалиметрии.
4. Как в социальной квалиметрии определяется понятие «качество жизни населения»?
5. Из каких основных групп (сфер) состоит система индикаторов качества жизни населения? (Назовите 3-4 группы)

## **Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг**

### **Тема 3 Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг.**

#### **Примерные вопросы устного опроса.**

1. Почему качество социальных услуг рассматривается как значимый аспект качества жизни населения?
2. Какие основные элементы включает государственная система контроля качества социального обслуживания в РФ?
3. Что означает интегративный характер качества социальной услуги?
4. Какой показатель качества социальной услуги характеризует способность гражданина получить помощь без лишних барьеров (очереди, сложных бюрократических процедур)?
5. Что отражает показатель «полнота» при оценке качества социальной услуги?

#### **Тема 4 Стандарты качества социальных услуг.**

##### **Примерные вопросы устного опроса.**

1. В чем заключается сущность процесса стандартизации применительно к социальной сфере?
2. Назовите главную цель стандартизации социальных услуг.
3. Раскройте принцип системности в стандартизации.
4. Какой принцип стандартизации обеспечивает возможность замены одного исполнителя социальной услуги другим без потери качества?
5. Что выступает в роли объектов стандартизации в социальной сфере?
6. В чем заключается специфика услуги как объекта стандартизации по сравнению с материальным товаром?

#### **Тема 5. Технологии проведения оценки качества социальных услуг.**

##### **Примерные вопросы устного опроса.**

1. Какие основные этапы включает постановка задачи на проведение оценки качества социальных услуг?
2. Назовите три психологических метода оценки качества социальных услуг.
3. Чем отличается формализованное интервью от анкетирования как количественных социологических методов?
4. Какие методы относятся к качественным социологическим методам оценки качества социальных услуг?
5. Что такое мониторинг качества социальных услуг и какова его главная цель?
6. Какие документы изучаются при оценке качества социальных услуг в первую очередь?

##### **Примеры тестовых заданий.**

#### **1. Что понимается под «качеством социальной услуги» в соответствии с российскими стандартами?**

- A) Стоимость услуги, установленная государством
- B) Степень удовлетворенности получателя и соответствие требованиям нормативных документов
- C) Количество обслуженных граждан в отчетном периоде
- D) Престижность организации, предоставляющей услугу

#### **2. Соотнесите понятие из левого столбца с его определением из правого.**

Понятие	Определение
1. Квалиметрия	А. Документ, устанавливающий обязательные требования к качеству услуг
2. Социальный стандарт	Б. Наука о способах измерения и оценки качества объектов
3. Индикатор качества	В. Показатель, позволяющий судить о достижении критерия качества
4. Стандарт социальной услуги	Г. Норматив, гарантирующий минимально необходимый уровень удовлетворения потребностей

**3. Расположите этапы процедуры оценки качества социальной услуги в правильном порядке (1 – начало, 5 – завершение).**

- Анализ результатов и выработка корректирующих мер
- Выбор показателей (индикаторов) качества
- Сравнение полученных данных с нормативами (эталоны)
- Сбор информации о фактических параметрах услуги
- Определение цели и объекта оценки

**4. Отметьте, верно (В) или неверно (Н) каждое утверждение.**

1. Социальная квалиметрия изучает только экономическую эффективность социальных услуг.
2. Общественный совет по независимой оценке качества социальных услуг формируется из представителей получателей услуг и общественных организаций.
3. Стандартизация социальных услуг исключает возможность учета индивидуальных потребностей клиента.
4. Результаты независимой оценки качества могут служить основанием для улучшения финансирования учреждения.

**5. Вставьте пропущенное слово.**

«Для измерения качества социальной услуги часто используется \_\_\_\_\_ подход, предполагающий оценку по таким критериям, как полнота, своевременность, результативность, доступность и вежливость персонала».

**5.3. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).**

Для выполнения проверочных заданий обучающемуся не требуются дополнительные материалы и оборудование.

**5.4. Критерии оценивания результатов выполнения заданий.**

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Критерии оценивания
Устный опрос.	- Количество знаний об изучаемом объекте, входящих в

	<p>программу.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Умение раскрыть конкретные проявления обобщённых знаний, доказать на примерах основные положения.</li> <li>- Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</li> <li>- Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</li> <li>- Способность развернуть знания в ряд последовательных шагов.</li> </ul>
Тестирование	- Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *Зачета с оценкой*.

**Зачет с оценкой** проводится в форме собеседования по вопросам.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.**

#### **Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой**

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Основные понятия квалиметрии.
4. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная.
5. Методы квалиметрии.
6. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
7. Оценка эффективности методов квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.
10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
18. Сущность и цель процессов стандартизации.
19. Принципы стандартизации.
20. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации.
21. Методы стандартизации.
22. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации.
23. Социальное обслуживание населения.
24. Контроль качества социальных услуг.
25. Система стандартизации России и система международных стандартов.
26. Методы планирования оценки качества услуг.

27. Психологические методы оценки качества социальных услуг.
28. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
29. Организация мониторинга качества социальных.
30. Отчет о результатах оценки.

## Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ								
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только букву выбранного варианта ответа (например, в).</p>	<p>1. Какой документ в Российской Федерации в первую очередь регламентирует требования к содержанию, объёму и условиям предоставления социальных услуг в рамках стандартизации?</p> <p><b>Варианты ответов:</b></p> <p>1. Должностная инструкция специалиста по социальной работе</p> <p>2. Национальный стандарт (ГОСТ Р) или стандарт социальной услуги субъекта РФ</p> <p>3. Устав некоммерческой организации (НКО)</p> <p>4. Коллективный договор учреждения</p> <p>2. Что является основным объектом измерения в социальной квалиметрии?</p> <p><b>Варианты ответов:</b></p> <p>1. Уровень финансирования социальных учреждений</p> <p>2. Количество оказанных социальных услуг</p> <p>3. Качество социальных объектов и услуг как совокупность свойств</p> <p>4. Степень удовлетворённости персонала своей работой</p>								
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, а1 или б4).</p>	<p>1. Установите соответствие между термином (левый столбец) и его определением (правый столбец). Каждому термину соответствует одно определение.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Социальная квалиметрия</td> <td>А. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения услуг.</td> </tr> <tr> <td>2. Качество социальной услуги</td> <td>Б. Совокупность характеристик социальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя.</td> </tr> <tr> <td>3. Стандартизация</td> <td>В. Научная область, изучающая методологию и проблемы количественной оценки качества</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1. Социальная квалиметрия	А. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения услуг.	2. Качество социальной услуги	Б. Совокупность характеристик социальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя.	3. Стандартизация	В. Научная область, изучающая методологию и проблемы количественной оценки качества
Термин	Определение										
1. Социальная квалиметрия	А. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сфере производства и обращения услуг.										
2. Качество социальной услуги	Б. Совокупность характеристик социальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя.										
3. Стандартизация	В. Научная область, изучающая методологию и проблемы количественной оценки качества										

				объектов (процессов, результатов) в социальной сфере.
			4. Критерий качества	Г. Степень достижения запланированных результатов и удовлетворенности получателя при оказании социальной услуги.
			5. Результативность социальной услуги	Д. Признак, на основании которого производится оценка качества, определение уровня соответствия установленным требованиям.
2. Установите соответствие между методом оценки качества (левый столбец) и примером конкретного показателя или характеристики, оцениваемых с помощью этого метода (правый столбец).				
			Метод оценки качества	Показатель / характеристика
			1. Социологический метод	А. Количество жалоб на качество обслуживания, поступивших от получателей услуг за отчетный период.
			2. Экспертный метод	Б. Укомплектованность учреждения квалифицированными кадрами в соответствии с нормативными требованиями (оценивается группой специалистов).
			3. Инструментальный (измерительный) метод	В. Время ожидания социальной услуги в очереди с момента подачи заявления (измеряется в часах/днях).
			4. Статистический метод	Г. Уровень удовлетворенности получателя качеством обслуживания (по результатам опроса).

			Метод оценки качества	Показатель / характеристика
			5. Органолептический метод	Д. Соответствие температуры подаваемой пищи, состояние санитарной обработки помещений (с помощью приборов и замеров).
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>1. Какие из перечисленных принципов относятся к основным принципам социальной квалиметрии при оценке качества социальных услуг? <i>Выберите несколько правильных ответов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принцип системности</li> <li>2. Принцип прибыльности услуги</li> <li>3. Принцип измеримости показателей качества</li> <li>4. Принцип приоритета мнения поставщика услуги</li> <li>5. Принцип учета социального эффекта</li> </ol> <p>2. Какие документы входят в систему стандартизации социальных услуг в Российской Федерации? <i>Выберите несколько правильных ответов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Национальные стандарты (ГОСТ Р)</li> <li>2. Технические регламенты Таможенного союза</li> <li>3. Стандарты организаций (СТО) социального обслуживания</li> <li>4. Санитарные правила и нормы (СанПиН)</li> <li>5. Общероссийские классификаторы социальных услуг (например, ОКПДТР)</li> </ol>	
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности</p>	<p>1. Установите правильную последовательность этапов стандартизации социальной услуги в организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение экспертной оценки проекта стандарта и его доработка.</li> <li>2. Изучение потребностей получателей услуг и анализ действующих нормативно-правовых актов.</li> <li>3. Разработка текста стандарта (требования к объему, срокам, условиям, результатам предоставления услуги).</li> <li>4. Утверждение стандарта руководителем организации и введение его в действие.</li> <li>5. Контроль за соблюдением стандарта и его актуализация (пересмотр) при необходимости.</li> </ol> <p>2. Установите правильную последовательность этапов квалиметрической оценки</p>	

		(например, бва). 1. 2. 3. 4. 5.	качества социальной услуги (от начала к завершению). Выбор номенклатуры показателей качества, характеризующих социальную услугу. Определение эталонных (базовых) значений показателей (стандартов). Сбор и обработка фактических данных о значениях показателей качества. Расчет комплексного (обобщенного) индекса качества услуги. Сравнение полученного индекса с нормативным уровнем и формулировка выводов о соответствии/несоответствии качества.
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только букву выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, в) текст обоснования). 1. 2. 3. 4.	1. то является основным объектом оценки в социальной квалиметрии? <b>Варианты ответов:</b> Экономическая эффективность учреждения социального обслуживания Соответствие социальной услуги установленным стандартам и ожиданиям потребителя Количество предоставленных социальных услуг за отчетный период Уровень заработной платы сотрудников социальной сферы  2. Какой метод стандартизации в социальной сфере предполагает установление единых требований к процессу предоставления услуги независимо от места и времени её оказания? <b>Варианты ответов:</b> 1. Унификация 2. Симплификация 3. Типизация 4. Агрегатирование
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 3.	1. В социальной квалиметрии различают понятия «качество социальной услуги» и «результативность предоставления социальной услуги». Раскройте сущность этих двух категорий, приведите примеры показателей для каждой из них и объясните, почему их некорректно отождествлять друг с другом.  2. Опишите алгоритм проведения оценки соответствия качества социальной услуги требованиям национального стандарта (ГОСТ Р) с использованием методов квалиметрии. Какие этапы включают в себя стандартизация и непосредственно квалиметрическая оценка? Для какого типа социальных услуг (стационарных, полустационарных или надомных) применение этого алгоритма наиболее сложно и почему?

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

При оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения балльно-рейтинговая система не применяется.

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
Зачет 5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
Не зачтено	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

### 6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

При проведении промежуточной аттестации для выполнения проверочных заданий дополнительные материалы и оборудование не требуется.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Изучение данной дисциплины направлено на понимание сути социальной квалиметрии как системы оценки качества социальных услуг, необходимости стандартизации социальных услуг. Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарского занятия в соответствие с тематическим планом. При подготовке к семинарскому занятию обучающемуся следует обратиться к литературе библиотеки Северо-Западного института. Вместе с тем при изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к сдаче зачета и групповой работе на семинарах подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (разделов учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети).

Основной задачей при изучении курса является приобретение профессиональных навыков, обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм мышления и поведения.

### Методические указания по подготовке к тестированию:

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовка способствует составлению развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

### **Методические указания по подготовке к опросу**

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература:**

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования и науки Рос. Федерации [Электронный ресурс] / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 224 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=353518>
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации [Электронный ресурс] / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2020. - 231 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337839>
3. Топчий, Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник - [Электронный ресурс] / [Л.В. Топчий , И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Е.И. Комаров, И.В. Малофеев - М. : Дашков и К, 2020. - 182 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358253>

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Афонин, Ю. А. Социальный менеджмент: учебник / Ю. А. Афонин, А. П. Жабин, А. С. Панкратов. – М. : Изд-во МГУ, 2004. – 320 с.
2. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством : основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дело и Сервис, 2009. - 297 с.
3. Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - Москва : Советский спорт, 2008. - 245 с.
4. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований.2007, 234 с.
5. Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения / Е.Н. Тимошина // Социальная политика и социология. - 2011. - N. 2. - С. 63-77.
6. Топчий Л. В. К вопросу о разработке и внедрении в социальное образование учебного курса "Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг" // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - N. 2. - С. 87-92.

7. Федюкин, В.К. Квалиметрия : [Текст] : учебное пособие / В.К. Федюкин ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. инженерно-экономический ун-т". - Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2009. – 364 с.
8. Флеминг, Джон. Управление качеством услуг : Метод Human Sigma / Джон Флеминг, Джим Асплунд ; пер. с англ. [А. Мороз]. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.
9. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2002. - 380 с.
10. Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов "Стандартизация, сертификация и метрология" / В. Н. Фомин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Ось-89, 2008. - 383 с.

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация:**

9. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
10. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения документация учреждений социального обслуживания»
11. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг детям»
12. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг инвалидам»
13. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»
14. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения классификация учреждений социального обслуживания»
15. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»
16. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»
17. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста основные виды»
18. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения система качества учреждений социального обслуживания»
19. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»
20. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»
21. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»
22. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги женщинам»

23. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»
24. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения термины и определения»
25. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
26. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения требования к персоналу учреждений социального обслуживания»
27. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги детям»
28. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»
29. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»
30. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства»

#### **8.4. Интернет-ресурсы:**

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» – более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» – полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» – полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» – полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

##### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»

- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»

- Научная электронная библиотека eLibrary.ru – Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

**Англоязычные ресурсы.**

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;

- Sage eBook Collections - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.

- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.

- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.

- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

**9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные аудитории для проведения лекций, оснащённые персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	«МТС Линк» – российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>