

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра социальных технологий

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета социально-политических наук  
Т.С. Аكوпова



«23» мая 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Квалитология и квалиметрия в социальной работе»**

Направление подготовки  
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)  
«Управление в социальной работе»

Форма обучения  
очная

Программа одобрена  
на заседании кафедры социальных технологий  
от «10» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК  
Факультета социально-политических наук  
протокол № 6 от «28» апреля 2023 года

Ярославль

## **1. Цели освоения дисциплины**

Цели освоения дисциплины:

- создавать условия для освоения методологических, технологических принципов квалитологии и квалиметрии в области социальной работы;
- формировать представления об основных стандартах и методах оценки качества в области социальной работы;
- формировать способность к выявлению, формулировке, анализу и решению актуальных проблем совершенствования качества социальных услуг в организациях социального обслуживания.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры**

Дисциплина «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» относится к Блоку Б1, части, формируемой участниками образовательных отношений, и является необходимым для технологической практики и научно-исследовательской работы магистрантов.

Дисциплина «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» предназначена для освоения будущими магистрами методологии, методики и техники изучения различных аспектов оценки и управления качеством социальных услуг. В рамках изучения данной дисциплины освещаются методологические основы квалитологии в сфере социального обслуживания населения, изучаются модели, стандарты, нормативы качества социальных услуг и практика управления качеством.

Приступая к изучению дисциплины «Квалитология и квалиметрия в социальной работе», будущий магистр должен знать основы экономики социальной работы и управление ресурсами организаций социального обслуживания, основные направления социальной политики.

«Квалитология и квалиметрия в социальной работе» и «Теория и практика управления в социальной работе» связаны тем, что в рамках изучения данной дисциплины освещаются методологические основы, формы реализации социальных исследований, целью которых является оценка, прогнозирование и проектирование системы качества в области социальной работы, изучаются критериальные модели, стандарты, нормативы качества социальных услуг.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК-3  Осуществляет контроль деятельности организации социального обслуживания	И_ПК.3.2 использует методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные модели качества социальных услуг;</li> <li>- основные методы квалитметрии в области социальных услуг;</li> <li>- основные стандарты качества социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;</li> <li>- законодательство Российской Федерации, региональное законодательство в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения, в том числе административные регламенты и порядки предоставления социальных услуг в части необходимой для исполнения должностных обязанностей.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности оказания социальных услуг, выполнения организационно-методических работ, в том числе с помощью проведения мониторинга удовлетворенности граждан доступностью и качеством предоставления социальных услуг</li> <li>-взаимодействовать с внешними организациями для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией</li> </ul> <p><b>Владеть навыками:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-применения методик оценки качества социальных услуг в организациях социального обслуживания</li> </ul>

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

№ п/ п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)					Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)	
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационны		
1	Теоретические основы квалитологии и квалиметрии в сфере социального обслуживания	3	4	2				10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 1 в LMS Moodle
2	Модели качества социальных услуг	3	2	2				10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 2 в LMS Moodle
3	Нормативно- правовые основы оценки качества социальных услуг	3	2	2				10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 3 в LMS Moodle
4	Методы оценки качества социальных услуг	3	2	4		0,5		10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 4 в LMS Moodle
5	Методики оценки удовлетворенности качеством	3	2	2		0,5		10	Фронтальный опрос

	социальных услуг								
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 5 в LMS Moodle
6	Управление качеством в организациях социального обслуживания	3	2	2		1		10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 6 в LMS Moodle
7	Независимая оценка качества социальных услуг	3	2	2				10	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							10	Задание для самостоятельной работы по теме 7 в LMS Moodle
	Промежуточная аттестация	3					0,3	3,7	Зачет
	в том числе с ЭО и ДОТ						0,3	3,7	Тест в ЭУК в LMS Moodle
	<b>ВСЕГО</b>		<b>16</b>	<b>16</b>		<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>73,7</b>	

*Примечание: объем (в часах) самостоятельной работы в рамках установленного данной РПД количества часов, выполняемой студентом с применением ЭО и ДОТ (в ЭУК «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» в LMS Moodle), определяется каждым студентом в зависимости от уровня его подготовки и способов выполнения данного вида работ.*

### Содержание разделов дисциплины:

#### **Тема 1. Теоретические основы квалитологии и квалиметрии в сфере социального обслуживания**

Философский и социологический подходы к сущности категории качества. Социальный, экономический, правовой, технический аспекты измерения качества. Квалиметрия как наука. Свойства услуг. Особенности и проблемы оценки качества социальных услуг.

#### **Тема 2. Модели качества социальных услуг**

Абсолютный подход. Подход, ориентированный на потребителя. Подход, ориентированный на продукт. Подход, ориентированный на поставщика социальных услуг. Ценностный подход. Модель А. Донабедиана. Модель качества услуги Грёнрооса. Модель Кано. Модель разрывов качества.

#### **Тема 3. Нормативно-правовые основы оценки качества социальных услуг**

Российские и международные стандарты социальных услуг. Специфика применения стандартов в социальной работе. Российские стандарты социальных услуг. Международные стандарты социальных услуг. «Политика в области качества»: сущность

и содержание. Нормативно-правовая база социального обслуживания населения.

#### **Тема 4. Методы оценки качества социальных услуг**

Объективные и субъективные методы оценки качества социальных услуг. Оценка качества процессов.

#### **Тема 5. Методики оценки удовлетворенности качеством социальных услуг**

Удовлетворенность получателей социальных услуг их качеством как один из критериев оценки качества социального обслуживания. Классификация методов оценки удовлетворенности качеством социальных услуг. Составление программы исследования удовлетворенности качеством социальных услуг.

#### **Тема 6. Управление качеством в организациях социального обслуживания**

Планирование и организация исследований в области изучения качества социальных услуг и работы учреждений социального обслуживания.

#### **Тема 7. Независимая оценка качества социальных услуг**

Нормативно-правовое закрепление независимой оценки качества социальных услуг. Цели и задачи независимой оценки качества социальных услуг. Субъекты независимой оценки качества социальных услуг. Методы организации и проведения независимой оценки качества социальных услуг. Проблемы независимой оценки качества социальных услуг.

### **5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

Применяются следующие активные формы работы студентов:

*Фронтальные опросы* могут служить формой не только проверки, но и повышения знаний студентов. Во время фронтальных опросов обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса, обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий, а также рефераты, проекты и иные работы обучающихся.

В процессе обучения используются следующие **технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии**:

Электронный учебный курс «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций и скринкасты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;

- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса используются:

1. Windows Pro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmс Сертификат FQC-02306 Тип лицензии Microsoft Open License №0005279522 Лицензионный договор №Л-693 от 05/06/2012; акт №747 от 06/07/2012

2. Microsoft Office Std 2013 OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmс 021-10232 Microsoft Open License №0005279522 Лицензионный договор №Л-1703 от 10/12/2013; акт №1647 от 26/12/2013

Для поиска учебной литературы:

- электронные каталоги Научной библиотеки ЯрГУ им. П.Г. Демидова ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_one\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_one_find.php))
- личный кабинет в Научной библиотеке ЯрГУ ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_login.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php))
- Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_one\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_one_find.php))
- Электронная картотека «Книгообеспеченность» ([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_bookreq\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php))
- Автоматизированная библиотечная информационная система "БУКИ-NEXT" (АБИС "Буки-Next")

**7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

**а) основная литература**

1. Албегова И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению Социальная работа. / И. Ф. Албегова, Е. А. Серова, Г. Л. Шаматонова. Ярославль: ЯрГУ, 2015. - 114 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20150602.pdf>
2. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12632-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496098> (дата обращения: 03.05.2022).

**б) дополнительная литература**

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422> (дата обращения: 03.05.2022).

**в) ресурсы сети «Интернет»**

1. Научная библиотека ЯрГУ - <http://www.lib.uniyar.ac.ru>;
2. Электронная библиотечная система «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>

3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.ru» - <http://elibrary.ru>;
4. Профессиональные полнотекстовые базы данных - [http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/resource/net\\_res.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/resource/net_res.php)

## **8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций,
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Заведующая кафедрой  
социальных технологий,  
канд. полит.наук, доцент

А.А. Власова



**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины  
«Квалитология и квалиметрия в социальной работе»**

**1. Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине**

**1.1. Типовые контрольные задания или иные материалы,  
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,  
характеризующих этапы формирования компетенций**

***Задания для самостоятельной работы***

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно  
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

Задания для самостоятельной работы студентов представлены в ЭУК «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» в LMS Moodle «Электронный университет ЯрГУ».

*Задание для самостоятельной работы по теме 1*

1. Составьте конспект статьи Власова, А. А. Квалитологический подход к оценке социальных услуг и концепция new public management / А. А. Власова, А. А. В. Галанова // Современное российское общество: социально-политические тренды и вызовы : Материалы Всероссийской научной конференции с международным участием, посвященной 30-летию факультета социально-политических наук ЯрГУ им. П.Г. Демидова, Ярославль, 03–04 декабря 2020 года. – Ярославль: Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, 2021. – С. 152-159. *(представлена в LMS Moodle)*

*Задание для самостоятельной работы по теме 2*

1. Прочитайте лекцию, представленную в LMS Moodle, просмотрите видеоматериал, составьте презентацию на тему лекции (5-7 слайдов). Представьте обзор законодательства в сфере обеспечения качества социальных услуг в виде таблицы.

*Задание для самостоятельной работы по теме 3*

1. Прочитайте лекцию, представленную в LMS Moodle, просмотрите видеоматериал, Загрузите небольшую презентацию (7-10 слайдов) на тему: Специфика квалиметрических исследований в социальной сфере

*Задание для самостоятельной работы по теме 4*

1. Прочитайте лекцию, представленную в LMS Moodle, просмотрите видеоматериал, составьте план оценки качества социальных услуг для отдела обслуживания инвалидов и пожилых в комплексном центре социального обслуживания

*Задание для самостоятельной работы по теме 5*

1. Прочитайте лекцию, представленную в LMS Moodle, просмотрите видеоматериал, составьте анкету-опросник для оценки степени удовлетворенности качеством услуг комплексного центра социального обслуживания (или конкретного отделения)

*Задание для самостоятельной работы по теме 6*

1. Прочитайте лекцию, представленную в LMS Moodle, просмотрите видеоматериал, приведите примеры стандартов социальных услуг в Ярославской области. Для подготовки используйте новую редакцию Социального кодекса Ярославской области (вступает в силу 1 января 2022 года), ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства Яо от 18.12.2014 № 1335-п г. "О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг"

*Задание для самостоятельной работы по теме 7*

1. Прочитайте лекцию, просмотрите видеоматериал, составьте презентацию на тему

Студентам также рекомендуется для самостоятельно изучения ознакомиться с онлайн-курсом «Петля качества» на НПОО «Открытое образование» <https://openedu.ru/course/spbstu/QUALLOOP/>

**Темы для фронтальных опросов**  
(проверка сформированности И\_ПК.3.2)

Текущий контроль осуществляется в рамках проведения семинарских (практических) занятий во время фронтальных групповых опросов. Их тематика следующая:

**Тема 1. Теоретические основы квалитологии и квалиметрии в сфере социального обслуживания**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Объектно-субъектная категория качества
2. Структурно-логическая модель качества как системы
3. Понятие качества социальных услуг и социального обслуживания
4. Качество, эффективность, результативность в области социальной работы.

**Тема 2. Модели качества социальных услуг**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

2. Показатели качества услуг в модели разрывов качества
3. Показатели качества услуг в модели Кано

**Тема 3. Нормативно-правовые основы оценки качества социальных услуг**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Структура и классификация систем обеспечения качества.
2. Стандарт, как нормативный документ обеспечения качества продукции.
3. Система стандартов международной организации по оценке качества.
4. Международная система стандартов качества (ИСО 9000).

**Тема 4. Методы оценки качества социальных услуг**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Оценочные исследования в социальной работе
2. Современные комплексные методы оценки качества услуг
3. Сущность экспертного метода оценки качества
4. Сущность вероятно-статистического метода оценки качества.

**Тема 5. Методики оценки удовлетворенности качеством социальных услуг**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Содержание понятий «формальный» и «неформальный» уровень качества.

**Тема 6. Управление качеством в организациях социального обслуживания**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Качество как объект управления.
2. Цели и задачи комплексной системы управления качеством.

3. Показатели экономической эффективности управления качеством.
4. Обеспечение качества в комплексе менеджмента.

### **Тема 7. Независимая оценка качества социальных услуг**

*Вопросы к фронтальному опросу:*

1. Понятие и сущность НОК в сфере социального обслуживания
2. Принципы НОК в сфере социального обслуживания

*Критерии оценки работы студентов во время фронтальных опросов:*

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

### **1.1 Контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущей аттестации**

*Зачет проводится в форме тестирования в ЭУК в LMS Moodle. Тест содержит 20 вопросов. На прохождение теста дается 30 минут и одна попытка.*

#### **Вопросы теста**

*(проверка сформированности И\_ПК.3.2)*

#### **БЛОК 1.**

Вопрос 1 Основателем современной системы управления качеством является:

Выберите один ответ:

- 1.Г. Форд
- 2.Э. Деминг
- 3.А. Фейгенбаум

Вопрос 2 Объектами квалитологии могут быть

Выберите один ответ:

- 1.технические изделия
- 2.любые объекты, к которым применимо понятие «качество»
- 3.товары промышленного производства
- 4.социальные объекты

Вопрос 3 Показатель качества должен удовлетворять следующим требованиям:

Выберите один или несколько ответов:

1. достоверности и объективности
2. адресности
3. информативности
4. взаимосвязанности
5. экспериментальности
6. конкретизации и видоизменения в зависимости от целей оценки
7. экономической эффективности
8. экологической безопасности

Вопрос 4 Способ получения информации о качестве объекта, основанный на получении информации о показателях в результате опытной эксплуатации называется

Выберите один ответ:

1. квалитетический
2. измерительный
3. прагматический
4. экспериментальный
5. практический

Вопрос 5 К какой группе методов оценки качества относятся экспериментальный, измерительный, регистрационный и расчетный методы.

Выберите один ответ:

1. группа опытных методов
2. группа объективных методов
3. группа экспертных методов
4. группа субъективных методов
5. группа квалитетических методов

Вопрос 6 Оценка качества социальных услуг и качества жизни в количественном его выражении - это предмет

Выберите один ответ:

1. социальной политики
2. социальной квалитетрии
3. экономической квалитетрии
4. квалитологии

Вопрос 7

Сопоставьте понятия и определения

1. наука, обеспечивающая единство и точность измерений;
2. область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством.
3. область науки, предметом которой является исследование природы качества,

изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

- А. квалиметрия продукции и техники;
- Б. квалиметрия труда и деятельности;
- В. квалиметрия решений и проектов;
- Г. квалиметрия процессов;
- Д. субъективная квалиметрия (персонала);
- Е. квалиметрия спроса;
- Ж. квалиметрия информации.

Вопрос 8 Объективная особенность продукции (услуги), проявляющаяся при ее создании, эксплуатации, использовании по назначению или потреблении (оказании услуги) - это...

Выберите один ответ:

- 1. Качество социальной услуги
- 2. Свойство социальной услуги
- 3. стоимость социальной услуги
- 4. эффективность социальной услуги

Вопрос 9. Особенности социальной услуги:

Выберите один или несколько ответов:

- 1. расходуемость
- 2. неосвязаемость
- 3. неразделимость
- 4. несохраняемость услуги
- 5. неотделимость от источника услуги
- 6. сохраняемость услуги
- 7. непостоянство качества социальной услуги

Вопрос 10. Обеспечение качества услуг включает:

Выберите один или несколько ответов:

- 1. контроль
- 2. постоянное повышение качества
- 3. планирование качества
- 4. управление качеством

Вопрос 11. Основные принципы качества социальных услуг (по Э. Демингу):

Выберите один или несколько ответов:

- 1. совершенствование системы обслуживания клиентов
- 2. гласность сотрудников
- 3. низкое качество
- 4. отказ от повсеместного контроля
- 5. постоянство целей

Вопрос 12. В элементы квалиметрии не входят:

Выберите один ответ:

- 1. метрология

- 2.стандарты
- 3.уровень жизни населения
- 4.сертификаты

Вопрос 13. Эффективность услуги определяется как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т. е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

Выберите один ответ:

- Верно
- Неверно

Вопрос 14. Ядром концепции обеспечения качества является получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам.

Выберите один ответ:

- Верно
- Неверно

БЛОК 2.

Вопрос 15

Что является предметом квалитологии?

Вопрос 16.

Как рассматривают категорию качества философы?

Вопрос 17.

Как взаимосвязаны квалитология и квалиметрия?

Вопрос 18.

Назовите факторы, актуализирующие появление квалитологии и квалиметрии.

Вопрос 19.

Проведите сравнительный анализ подходов к определению качества

Вопрос 20.

Обоснуйте необходимость применения квалитологического подхода к социальной работе.

*Критерии оценивания теста*

100-65 % правильных ответов оценка "зачтено"

Менее 65% правильных ответов - оценка "не зачтено"

## **Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Квалитология и квалитметрия в социальной работе»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине «Квалитология и квалитметрия в социальной работе» являются лекции. Успешное овладение дисциплиной предполагает выполнение ряда рекомендаций:

- систематически посещать учебные (теоретические и практические) занятия по предмету в дни и часы, предусмотренные учебным расписанием;
- выполнять необходимые контрольные мероприятия для определения уровня освоения теоретического материала;
- активно овладевать знаниями по основам теории и методики дисциплины, используя специальную литературу;
- заниматься на учебных практических занятиях и выполнять соответствующие задания по совершенствованию практических навыков.

Успешное овладение дисциплиной предполагает выполнение ряда рекомендаций.

1. Следует внимательно изучить материалы, характеризующие курс «Квалитология и квалитметрия в социальной работе» и определяющие целевую установку. Это поможет четко представить круг изучаемых проблем и глубину их постижения.

2.. Студентам необходимо вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на ключевые понятия и формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Конспектирование позволяет систематизировать и глубже усваивать излагаемый на лекциях материал, а также повторить пройденную информацию перед текущим контролем. Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам или проконсультироваться с преподавателем.

3. Необходимо знать подборку литературы, достаточную и необходимую для изучения предлагаемого курса. Изучая литературу, следует уяснить основное содержание той или иной социальной проблемы, причины ее возникновения и последствия для общества.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- а) учебники, учебные и учебно-методические пособия.
- б) монографии, сборники научных статей, публикаций в гуманитарных журналах, представляющие эмпирический материал, а также многообразные аспекты анализа современного развития общества;
- в) справочная литература – энциклопедии, экономические словари, раскрывающие категориально-понятийный аппарат.
- г) аналитические материалы, представленные ведущими экспертными организациями

3. В процессе обучения требуемый учебный материал студенты получают на лекциях по установленному регламенту, а также при самостоятельном изучении предлагаемой им литературы по данной дисциплине.

4. Практические занятия, проходят в форме обсуждения пройденного материала, представления докладов, выполнения письменных заданий, дискуссий, круглых столов,

коллоквиумов, фронтальных опросов. Также на практических занятиях осуществляется текущий контроль освоения материала.

Студентам следует до практического занятия проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия, в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов. Фронтальный групповой опрос проводится в устной форме по теме занятия (в соответствии с программой дисциплины и охватывает всех присутствующих на занятии студентов. Вопросы задаются преподавателем по примерному перечню вопросов для фронтальных вопросов.

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

**1. Личный кабинет** ([http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_login.php](http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

## **2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ**

([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

## **3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»**

([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_bookreq\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php)) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.