ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра экономики и социальной работы

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Профессор _____ А.Б. Ходжаян
30 мая 2018 г.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг**
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность(профиль)	Социальная работа в системе здравоохранения
Форма обучения	заочная
Год начала подготовки	2018

Всего ЗЕТ	4
Всего часов	144
Из них	
Аудиторные занятия	16
лекции	6
практические занятия	10
Самостоятельная работа	128
Промежуточная аттестация	
Контрольная работа	8 семестр
Экзамен	8 семестр

г. Ставрополь, 2018 г.

Аннотация рабочей программы разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от «12» января 2016 № 8.

Зав. кафедрой экономики и социальной работы, профессор	_____	**Н.П. Иванов**
Председатель методической комиссии факультета гуманитарного и медико-биологического образования, доцент	_____	**Н.К. Маяцкая**
Декан факультета гуманитарного и медико-биологического образования, профессор	_____	**Н.А. Федько**

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины - овладение обучающимися теоретико-методологической базой исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации социальных услуг для эффективного решения задач практики социальной работы.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать базовые знания по методологии квалиметрии для дальнейшего изучения теории и практики социальной работы.
2. Уяснить сущность основных социальных проблем, возникающих в ходе оказания социальных услуг клиентам социальных учреждений.
3. Изучить способы измерения эффективности социальных услуг и оценки их качества.
4. Овладеть основными методами и технологиями оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных учреждений, используемых в практической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" (Б1.Б.24) относится к базовой части Блока 1 Дисциплины (модули) ОПОП, её изучение осуществляется в 8 семестре.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, сформированные при изучении следующих *предшествующих* дисциплин и практик:

- "Медико-социальная экспертиза" (4 семестр).
- "Правовое обеспечение социальной работы" (5 семестр);
- Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (4 семестр).

Знания, умения и навыки, полученные при изучении данной дисциплины необходимы для успешного освоения *последующих* дисциплин и практик:

- "Управление в социальной работе" (9 семестр);
- Научно- исследовательская работа (8 семестр);
- "Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе" (10 семестр);
- в процессе подготовке к государственному экзамену и его сдаче (10 семестр).

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

Коды и содержание компетенций	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть навыками
Профессиональные компетенции			
1. ПК- 4 - Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	1. Основные положения квалиметрии, эволюцию ее методов для применения в социальной сфере. 2. Принципы осуществления оценки и контроля качества в области оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалимет-	1. Использовать методы оценки и контроля качества в социальной сфере на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. 2. Применять современные приемы и технологии оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер	1. Проведения мероприятий оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи с использованием передовых достижений современной квалиметрии и стандартизации 2. Принципами осуществления оценки и контроля качества

	рии и стандартизации	социальной помощи	оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи
2. ПК-9 - Способность к ведению необходимой документации и организации документооборота в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.	1. Основные требования, предъявляемые к составлению, представлению и оформлению документации и организации документооборота в организациях, реализующих меры социальной защиты граждан 2. Методики составления, оформления и представления документации в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан	1. Представлять необходимую документацию в виде отчетов и презентаций в соответствии с установленным документооборотом организаций, реализующих меры социальной защиты граждан . 2. Представлять результаты реализации мер социальной защиты граждан с учетом специфики оценки и контроля качества в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан	1 . Составления необходимой документации и организации документооборота в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан 2. Оформления и представления необходимой документации, а также организации документооборота в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Семестр	Наименование разделов дисциплины	Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем* в часах, в том числе					Самостоятельная работа, в том числе консультации		
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Клинические практические занятия	Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа, в том числе индивидуальные консультации	Групповые консультации
8	Раздел 1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе	2	2					35	
8	Раздел 2. Организационно-управленческие подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг и организаций социального обслуживания	2	4					36	
8	Раздел 3. Методики оценки качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания и предостав-	2	4					36	

	ления социальных услуг клиентам								
8	Контрольная работа							12	
8	Промежуточная аттестация: экзамен							9	
	Итого по дисциплине:	**6**	**10**					128	
	Часов 144 **Зач.ед. 4**								

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

Код компетенции(й)*	Наименование разделов и тем дисциплины	Краткое содержание разделов и тем
ПК-4 ПК-9	**Раздел 1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе**	Теоретико-методологические основы социальной квалиметрии. Роль социальной квалиметрии в современном обществе. Понятие и сущность социальной квалиметрии. Состав и сущность показателей качества продукции. Социально-экономическая сущность качества. Эволюция понятия качества. Классификация и содержание показателей качества. Показатели назначения продукции. Показатели надежности продукции. Перспективы развития социальной квалиметрии в РФ. Методы определения показателей качества. Квалиметрические шкалы. Шкалирование. Градация шкал. Методы оценки качества продукции. Состояние стандартизации услуг. Социальное значение и понятие услуги. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги. Нематериальные и материальные услуги. Понятие "исполнитель услуги", в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Процесс взаимодействия в услугах. Обслуживание в соответствии с ГОСТ Р 50646-94. Понятие работа. Различия понятий «работа» и «услуга» по ГОСТ Р 1.12-99. Общая структура фонда нормативных документов, действующих в сфере услуг. Стандартизация и метрология как основа экономической деятельности в современном обществе. Цели, функции, задачи стандартизации и метрологии. Выбор оптимальных значений параметров стандартизации. Параметрическая стандартизация. Комплексная и опережающая стандартизация. Органы и службы стандартизации РФ. Общая характеристика стандартов разных категорий и разных видов стандартов. Информация о нормативных документах по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Применение межгосударственных и региональных стандартов в отечественной практике. Система стандартов социальной сферы. Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).
ПК - 4 ПК - 9	**Раздел 2. Организационно-управленческие подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг и организаций социального**	Факторы, определяющие потребность стандартизации социальных услуг. Проблема соотношения стандартов и инноваций. Роль стандартов в развитии социальной сферы. Факторы, препятствующие внедрению социальных стандартов. Развитие отечественного технического законодательства. Проблемы обеспечения качества продукции. Всеобщее

	обслуживания	управление качеством. Технический, экономический и философский аспекты качества. Развитие и совершенствование общетехнических систем и комплексных стандартов в РФ. Перспективы развития общетехнических и организационно-технических систем стандартов. Принципы создания и классификации международных стандартов. Международные организации по нормативному обеспечению качества и конкурентоспособности услуг. Национальные организации по стандартизации и управлению качеством. Состав и организационно-методические особенности международных стандартов по управлению качеством серии ИСО 9000. Сущность и организационно-экономические особенности нормативов управления качеством и конкурентоспособностью. Содержание и классификация нормативов УКП. Система управления качеством социальных услуг. Отечественный опыт развития систем управления качеством социальных услуг. Зарубежный опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Европейский опыт управления качеством. Комплексное и всеобщее управление качеством. Элементы качества в модели управления. Статистические методы управления качеством. Сущность и задачи нормативного обеспечения управления качеством и конкурентоспособностью. Законодательное обеспечение основных и сопутствующих задач управления качеством и конкурентоспособностью. Методы определения нормативов управления качества. Экспертные методы обеспечения качества.
ПК - 4 ПК - 9	**Раздел 3. Методики оценки качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам**	Современные требования к системе социального обслуживания. Особенности современного этапа развития системы социального облуживания. Проблемы внедрения стандартов оказания социальных услуг в систему социального обслуживания. Проблемы оценки качества социальных услуг. Факторы, препятствующие повышению качества и конкурентоспособности социальных услуг. Развитие негосударственного сектора предоставления услуг в системе социального обслуживании. Стандартизация социального обслуживания: понятие, сущность, принципы, основные направления. Факторы определяющие стандартизацию социального обслуживания. Экономические основы стандартизации социального обслуживания. Основные требования к стандартизации услуг в системе социального обслуживания. Компоненты стандарта социального обслуживания семьи и детей. Проблемы оценки эффективности социальной работы. Структурные компоненты оценки эффективности социальных служб: оценка качества, оценка экономичности. Оценка действенности. Оценка результативности. Понятие качества и эффективности услуги. Западный опыт оценки эффективности социальной работы. Параметрические и социологические методы оценки эффективности социальной работы. Критерии оценки качества услуги. Социальная экспертиза: понятие и сущность. Функции социальной экспертизы. Задачи социальной экспертизы. Виды социальной экспертизы. Организационные модели социальной экспертизы.