

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего**  
**образования «Вятский государственный университет»**  
**(ВятГУ)**  
**г. Киров**

Утверждаю  
Директор/Декан Ефимова Н. М.



Номер регистрации  
РПД\_3-39.03.02.02\_2019\_105637  
Актуализировано: 23.04.2021

**Рабочая программа дисциплины**  
**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных**  
**услуг**

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	39.03.02 шифр
	Социальная работа наименование
Направленность (профиль)	3-39.03.02.02 шифр
	Социальное предпринимательство и социальная работа в бизнесе наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра социальной работы и молодежной политики (ОРУ) наименование

## Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Митягина Екатерина Владимировна

---

ФИО

## Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Способность осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.
Задачи дисциплины	<p>Формирование системы знаний основ организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг, национальных стандартов РФ в области социального обслуживания населения.</p> <p>Развитие умений применения методов количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер государственной поддержки.</p> <p>Формирование навыков организации различных видов опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление качества и эффективности предоставляемых услуг.</p>

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

#### Компетенция ОПК-3

Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы		
Знает	Умеет	Владеет
способы составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы	навыками составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы

#### Компетенция ОПК-4

Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы		
Знает	Умеет	Владеет
способы контроля и оценки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	использовать методы контроля и оценки профессиональной деятельности в сфере социальной работы	навыками контроля и оценки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

**Структура дисциплины**  
**Тематический план**

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Квалиметрия - научная область оценки качества	ОПК-3, ОПК-4
2	Диагностический инструментарий для проведения оценки качества услуг	ОПК-3, ОПК-4
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ОПК-3, ОПК-4

**Формы промежуточной аттестации**

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Экзамен	5 семестр (Очная форма обучения) 7 семестр (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

### Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	5	180	5	108.5	72	36	36	0	71.5			5
Заочная форма обучения	4	7	180	5	26.5	24	8	16	0	153.5			7

## Содержание дисциплины

### Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
<b>Раздел 1 «Квалиметрия - научная область оценки качества»</b>		<b>88.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л1.1	Сущность категории качество	6.00
Л1.2	Основные квалиметрические теории	8.00
Л1.3	Подсистемы квалитологии	8.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П1.1	Трактовка категории качество	6.00
П1.2	Основные квалиметрические теории	6.00
П1.3	Подсистемы квалитологии	6.00
П1.4	Возможности применения теорий управления качеством как составляющей квалитологии	6.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С1.1	Сущность категории качество	6.00
С1.2	Основные квалиметрические теории	6.00
С1.3	Подсистемы квалитологии	6.00
С1.4	Примеры возможности применения теории управления качеством как составляющей квалитологии	6.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	18.00
<b>Раздел 2 «Диагностический инструментарий для проведения оценки качества услуг»</b>		<b>65.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л2.1	Методы социальной квалиметрии	6.00
Л2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	8.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П2.1	Методы социальной квалиметрии	4.00
П2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	4.00
П2.3	Тестовые задания, определяющие квалиметрическую компетентность студента	4.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С2.1	Методы социальной квалиметрии	6.00
С2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	8.00
С2.3	Тестовые задания, определяющие квалиметрическую компетентность студента	9.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	16.00
<b>Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»</b>		<b>27.00</b>
ЭЗ.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50

КВР3.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР3.2	Сдача экзамена	0.50
<b>ИТОГО</b>		<b>180.00</b>

### Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
<b>Раздел 1 «Квалиметрия - научная область оценки качества»</b>		<b>108.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л1.1	Сущность категории качество	2.00
Л1.2	Основные квалиметрические теории	1.00
Л1.3	Подсистемы квалитологии	1.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П1.1	Трактовка категории качество	2.00
П1.2	Основные квалиметрические теории	2.00
П1.3	Подсистемы квалитологии	4.00
П1.4	Возможности применения теорий управления качеством как составляющей квалитологии	2.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С1.1	Сущность категории качество	22.00
С1.2	Основные квалиметрические теории	22.00
С1.3	Подсистемы квалитологии	25.00
С1.4	Примеры возможности применения теории управления качеством как составляющей квалитологии	25.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
<b>Раздел 2 «Диагностический инструментарий для проведения оценки качества услуг»</b>		<b>63.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л2.1	Методы социальной квалиметрии	2.00
Л2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	2.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П2.1	Методы социальной квалиметрии	2.00
П2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	2.00
П2.3	Тестовые задания, определяющие квалиметрическую компетентность студента	2.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С2.1	Методы социальной квалиметрии	16.00
С2.2	Методики специфического социального диагностирования, применяемые в социальных службах	16.00
С2.3	Тестовые задания, определяющие квалиметрическую компетентность студента	21.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		

КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
<b>Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»</b>		<b>9.00</b>
ЭЗ.1	Подготовка к сдаче экзамена	6.50
КВР3.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР3.2	Сдача экзамена	0.50
<b>ИТОГО</b>		<b>180.00</b>

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).



## Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся ознакамливаются на официальном сайте университета [www.vyatsu.ru](http://www.vyatsu.ru).

## **Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине**

### **Учебная литература (основная)**

3) Буланова, Е. А. Основы квалиметрии, стандартизации и сертификации : учебное пособие / Е. А. Буланова. - Самара : СамГУ, 2019. - 88 с. - ISBN 978-5-7883-1418-1 : Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/148610> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

1) Крысова, Е. В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-8158-1869-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / Л. В. Топчий, Романычев И. С., Н. Н. Стрельникова. - М. : Дашков и К, 2013. - 184 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 179-181. - ISBN 978-5-394-02023-0 : 121.00 р. - Текст : непосредственный.

### **Учебная литература (дополнительная)**

1) Астратова, Г. В. Квалиметрия: методы количественного оценивания качества различных объектов (курс лекций и практических занятий) : учебное пособие. направление подготовки 222000.68 инноватика, 221400.62 управление качеством / Г. В. Астратова, Л. В. Латыпова, В. А. Шапошников, А. М. Бабичевская [и др.]. - Сургут : СурГПУ, 2014. - 160 с. - ISBN 978-5-93190-321-7 : Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/151872> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

### **Учебно-методические издания**

1) Квалиметрия и системы качества. Ч. 1 : практикум / Л.Б. Лихачева, Г.В. Попов, Л.И. Назина, Ю.П. Земсков. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - 68 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-017-4 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255908/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Квалиметрия: лабораторный практикум : практикум / : Е. Ю. Титоренко, И. Ю. Резниченко, Ю. В. Устинова. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2018. - 83 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8353-2330-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573808/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Стандартизация продукции, процессов и услуг : учебно-практическое пособие. - Москва : АСМС, 2012. - 297 с. - ISBN 978-5-93088-107-3 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136767/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

### **Электронные образовательные ресурсы**

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: [https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program\\_ID=3-39.03.02.02](https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-39.03.02.02)
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы (ЭБС)**

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

## Материально-техническое обеспечение дисциплины

### Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
Ноутбук Samsung R430-JA02
ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
ЭКРАН ПРОЕКЦИОННЫЙ DIGIS DSOB-1106

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)**

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:  
[https://www.vyatsu.ru/php/list\\_it/index.php?op\\_id=105637](https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=105637)