

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Рекомендовано Учебно-методическим советом БГУ
в качестве учебно-методического пособия для обучающихся
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Улан-Удэ
Издательство Бурятского госуниверситета
2017

УДК 364 (075.8)
ББК 60.9я73
С 692

Утверждено к печати редакционно-издательским советом
Бурятского государственного университета

Р е ц е н з е н т ы

С. Г. Ефимов

канд. социол. наук, профессор кафедры теории социальной
работы Бурятского госуниверситета

Ю. Ю. Малышевская

канд. социол. наук, консультант информационно-
аналитического отдела Министерства социальной защиты
населения РБ

С 692 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб.-метод. пособие / сост. Н. С. Антонова. — Улан-Удэ: Издательство Бурятского государственного университета, 2017. — 48 с. ISBN 978-5-9793-0001-6

Учебно-методическое пособие подготовлено в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению «Социальная работа». В пособии представлены обязательный минимум содержания учебного материала по курсу, планы учебных занятий и описано учебно-методическое обеспечение по данному курсу.

Пособие предназначено для студентов направления «Социальная работа».

**УДК 364 (075.8)
ББК 60.9я73**

ISBN 978-5-9793-0001-6

© Бурятский госуниверситет, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» предусмотрена Основной образовательной программой подготовки бакалавра по направлению 39.03.02 «Социальная работа» по профилю «Социальная работа в системе социальной защиты населения».

Государством и обществом все более осознается потребность в объективном измерении результатов современной социальной политики, оценке эффективности механизма ее реализации. Становление социальной сферы России в XXI в., развитие системы социального обслуживания населения, утверждение национальных стандартов социальных услуг создают благоприятные условия для развития социальной квалиметрии.

Цель преподавания дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»:

- формирование знаний в области социальной квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества любого вида человеческой деятельности, а также изучение проблем стандартизации и методов оценки качества социальных услуг.

Задачи изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»:

- усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, ее целей, принципов, этапов развития, методов и приемов оценки;
- формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры;
- осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации оказания социальных услуг населению с точки зрения квалиметрии;
- формирование навыков выбора методов и средств измерения, оценки качества любых объектов и видов деятельности, различающихся предметной областью.

Структура учебного курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» включает в себя лекционные, семинарские занятия, самостоятельную работу студентов, текущий и итоговый контроль их знаний.

В процессе лекционных занятий студенты получают и осваивают основные теоретические сведения в области теоретических подхо-

дов к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

На семинарских занятиях студенты демонстрируют уровень овладения теоретическими знаниями по социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг и решении практических задач.

Самостоятельная работа включает в себя подготовку к семинарским занятиям, повторение и осмысление изученного материала, выполнение контрольной работы (реферата) на предложенную тему, подготовку к промежуточному и итоговому контролю.

Контроль знаний предполагает отслеживание уровня знаний студентов на семинарских занятиях, по итогам тестирования и по итогам выполнения СРС. Заканчивается курс экзаменом. Экзамен предполагается проводить в форме собеседования по предложенным вопросам либо выполнения тестовых заданий.

В результате освоения данной дисциплины будут сформированы следующие компетенции:

- способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы (ПК-13).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основы, принципы, концепции квалиметрии как науки;
- основы стандартизации в социальной работе;
- основные термины и понятия квалиметрии;
- основные подходы к стандартизации и оценке социальных услуг;
- методы квалиметрии.

уметь:

- оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами.

владеть:

- методами проведения социологического исследования;
- навыками анализа результатов социологического исследования;
- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;
- методиками оценки качества и эффективности социальных услуг.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1

Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость

Качество как характеристика сущности объектов и их свойств всегда имело для людей большое практическое значение. Оценка качества социальных услуг и социального обслуживания населения является актуальной проблемой современного общества.

Первые известные случаи оценки качества продукции относятся к XV в. до н. э., когда гончары острова Крит маркировали свои изделия специальным знаком, свидетельствующим об изготовителях и о высоком качестве их продукции. Это была оценка качества по так называемой шкале наименований, или по «адресной шкале». Фирменные знаки, а также другие знаки качества и сейчас служат ориентиром, оценочным признаком качества продукции. Позднее как разновидность экспертного метода оценки качества продукции использовался способ, основанный на обобщенном опыте потребителей, — способ «коллективной мудрости». Древнейшим примером экспертной оценки качества является дегустация вин. Всеобщая необходимость определения соответствия продуктов труда нуждам потребителей привела к возникновению специальной научной дисциплины — товароведение. Это было обусловлено появлением на рынке большого количества разнообразных товаров, требующих классификации, оценки их качества и стоимости.

Впервые в России обосновал и применил аналитический метод оценки качества продукции известный кораблестроитель академик А. М. Крылов. Он с помощью соответствующих коэффициентов, учитывающих степень выраженности каждого свойства корабля и неравнозначности их, оценивал качество предлагаемых проектов строительства кораблей. Сведение этих коэффициентов в единую систему позволяло количественно оценить качество рассматриваемых проектов.

Квалиметрия как самостоятельная наука об оценивании качества любых объектов сформировалась в конце 60-х гг. XX в. Ее появление было обусловлено насущной необходимостью более эффективного и научного обоснования управления качеством производимой продукции. В годы холодной войны двух социальных систем осо-

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Содержание дисциплины	5
Практические занятия	25
Методические рекомендации по СРС.....	29
Фонд оценочных средств.....	33
Словарь терминов и понятий	40
Библиографический список	44