

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский национальный исследовательский медицинский  
университет имени Н.И. Пирогова»**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГАОУ ВО РНИМУ им Н.И.Пирогова Минздрава России (Пироговский Университет)**

**Институт клинической психологии и социальной работы**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института

Никишина Вера Борисовна

Доктор психологических наук,  
Профессор

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.В.О.05 Квалиметрия в социальной сфере**  
для образовательной программы высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
39.04.01 Социология  
направленность (профиль)  
Социология в сфере здравоохранения  
Год начала подготовки 2026

Настоящая рабочая программа дисциплины Б.1.В.О.05 Квалиметрия в социальной сфере (далее – рабочая программа дисциплины) является частью программы магистратуры по направлению подготовки 39.04.01 Социология. Направленность (профиль) образовательной программы: Социология в сфере здравоохранения.

Форма обучения: очная

Составители:

<b>№, п/п</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество</b>	<b>Учёная степень, звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Место работы</b>
1	Баркова Валентина Леонидовна	Канд. психол. наук, доцент	Заведующий кафедрой социальной работы ИКПСР	ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России (Пироговский Университет)
2	Лоскутова Ирина Мироновна	Д-р социол. наук, доцент	Профессор кафедры социальной работы ИКПСР	ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России (Пироговский Университет)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Кафедра социальной работы ИКПСР»

(протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ )

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению рецензентами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, Имя, Отчество</b>	<b>Учёная степень, звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Место работы</b>
--------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------	---------------------

1	Иванов Сергей Юрьевич	Д-р социол. наук, профессор	Заведующий кафедрой теоретической и специальной социологии имени М.А. Будановой ИСГО	ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет»
---	-----------------------	--------------------------------	--	--

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена советом «  
\_\_\_\_\_»  
(протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ № \_\_\_\_\_ )

Нормативно-правовые основы разработки и реализации рабочей программы дисциплины:

1. Устав и локальные нормативные акты Университета.
2. Общая характеристика образовательной программы.
3. Учебный план образовательной программы.

© федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цель и задачи освоения дисциплины**

#### 1.1.1. Цель.

Целью освоения дисциплины «Квалиметрия в социальной сфере» является получение обучающимися системных знаний в области теоретико-методических основ конфликтологии, теоретических и прикладных знаний о сущности, методах, этапах, технологиях, принципах реализации квалиметрических процедур, квалиметрических исследований в управлении социальной сферой с последующим применением их в профессиональной деятельности.

#### 1.1.2. Задачи, решаемые в ходе освоения дисциплины (модуля):

- Формирование системных теоретических, научных и прикладных знаний по основам реализации квалиметрических процедур и исследований в социальной сфере;
- Формирование и развитие умений и навыков, опыта практической деятельности, необходимых для анализа и оценки данных квалиметрических исследований в социальной сфере;
- Формирование опыта практической деятельности для самостоятельного проектирования и проведения квалиметрических исследований в социальной сфере;
- Развитие профессионально важных качеств личности, значимых для формируемых компетенций.

### **1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Квалиметрия в социальной сфере» изучается в 2 семестре (ах) и относится к части, формируемой участниками образовательного процесса, Блока Б.1 «Дисциплины (модули)». Является обязательной дисциплиной.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 з.е.

Для успешного освоения настоящей дисциплины (модуля) обучающиеся в рамках образовательной программы должны освоить следующие дисциплины: Технологии фундаментальных и прикладных социологических исследований; Методология и методы социологических исследований.

Знания, умения и опыт практической деятельности, приобретенные при освоении настоящей дисциплины, необходимы для успешного освоения дисциплин: Социологическая экспертиза; Социология медицины; Методы социологических исследований в управлении общественным здоровьем.

Знания, умения и опыт практической деятельности, приобретенные при освоении настоящей дисциплины, необходимы для успешного прохождения практик: Научно-исследовательская работа.

### 1.3. Планируемые результаты освоения дисциплины

2 семестр

<b>Код и наименование компетенции</b>	
<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)</b>
<b>ПК-3 Способен разрабатывать методы описания социальных явлений и процессов</b>	
ПК-3.ИД1 Разрабатывает и оценивает эффективность методов описания социальных явлений	<b>Знать:</b> социологический метод проведение экспертиз качества, которыми должны обладать эксперты
	<b>Уметь:</b> определять качественный состав экспертных групп
	<b>Владеть практическим опытом (трудовыми действиями):</b> применения методов формирования экспертной группы
<b>ПК-7 Способен разрабатывать модели описания и объяснения социальных явлений и процессов</b>	
ПК-7.ИД1 Разрабатывает модели описания социальных явлений и процессов	<b>Знать:</b> теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации; виды и источники информации для проведения независимой оценки качества критерии и показатели эффективности социальной работы
	<b>Уметь:</b> выполнять функции контроля и проверки качества деятельности персонала социальных служб
	<b>Владеть практическим опытом (трудовыми действиями):</b> применения методов оценки эффективности учреждений социальной защиты населения
ПК-7.ИД2 Разрабатывает модели объяснения социальных явлений и процессов	<b>Знать:</b> теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации; виды и источники информации для проведения независимой оценки качества критерии и показатели эффективности социальной работы
	<b>Уметь:</b> проводить социальный аудит учреждения
	<b>Владеть практическим опытом (трудовыми действиями):</b> применения кейс-метода в оценке деятельности социального учреждения
<b>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</b>	

<p>УК-1.ИД1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</p>	<p><b>Знать:</b> зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации; виды и источники информации для проведения независимой оценки качества</p>
	<p><b>Уметь:</b> определять взаимосвязь региональных и федеральных стандартов качества социального обслуживания документально оформлять систему качества</p>
	<p><b>Владеть практическим опытом (трудовыми действиями):</b> оценки уровней качества труда, технологий и проектов; определения влияния экономического развития региона на качественно-количественные показатели стандартов социального обслуживания населения</p>
<p>УК-1.ИД5 Строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>	<p><b>Знать:</b> сущность независимой оценки качества</p>
	<p><b>Уметь:</b> определять комплексные показатели качества и уровни качества различных объектов</p>
	<p><b>Владеть практическим опытом (трудовыми действиями):</b> применения методов оценки уровня качества, комплексной оценки качества</p>

## 2. Формы работы обучающихся, виды учебных занятий и их трудоёмкость

Формы работы обучающихся / Виды учебных занятий / Формы промежуточной аттестации	Всего часов	Распределение часов по семестрам
		2
<b>Учебные занятия</b>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем в семестре (КРО), в т.ч.:</b>	64	64
Семинарское занятие (СЗ)	42	42
Лекционное занятие (ЛЗ)	16	16
Коллоквиум (К)	6	6
<b>Самостоятельная работа обучающихся в семестре (СРО), в т.ч.:</b>	64	64
Подготовка к учебным аудиторным занятиям	64	64
<b>Промежуточная аттестация:</b>		
<b>Контактная работа обучающихся в ходе промежуточной аттестации (КРПА), в т.ч.:</b>	8	8
Экзамен (Э)**	8	8
<b>Самостоятельная работа обучающихся при подготовке к промежуточной аттестации (СРПА)**</b>	24	24
Общая трудоёмкость дисциплины (ОТД)	в часах: ОТД = КРО+СРО+КРПА+СРПА	160
	в зачетных единицах: ОТД (в часах): 32	5.00
		160
		5.00

\*\* Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине в форме экзамена организуется в рамках экзаменационной сессии согласно расписанию экзаменов. Время на подготовку к экзамену и его прохождение устанавливается учебным планом образовательной программы.

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Содержание разделов, тем дисциплины

#### 2 семестр

№ п/п	Шифр компетенции	Наименование раздела (модуля), темы дисциплины	Содержание раздела и темы в дидактических единицах
<b>Раздел 1. Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты</b>			
1	УК-1.ИД1, УК-1.ИД5, ПК-3.ИД1, ПК-7.ИД1, ПК-7.ИД2	Тема 1. Теоретико-методологические основы квалиметрии и управления качеством	Квалитология и квалиметрия в системе современного знания. Понятие и история возникновения квалиметрии. Классификация продукции, услуг и видов экономической деятельности. Социальная квалиметрия в системе квалитологии. Формирование единичных показателей качества услуги, продукции. Управление качеством. Зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством. Построение многоуровневой структуры показателей качества. Метод комплексной оценки качества. Экспертный метод. Социологический метод проведения экспертиз. Определение комплексных показателей качества работы предприятия. Качество жизни и его структура. Уровень качества и законы спроса и предложения. Особенности управления качеством социальных услуг

2	УК-1.ИД1, УК-1.ИД5, ПК-3.ИД1, ПК-7.ИД1, ПК-7.ИД2	Тема 2. Квалиметрическое обеспечение социальной работы. Управление качеством в организации	<p>Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания. Технологии оценки качества социального обслуживания. Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества. Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества. Взаимосвязь региональных и федеральных стандартов качества социального обслуживания. Влияние экономического развития региона на качественно-количественные показатели стандартов социального обслуживания населения. Понятие «независимая оценка». Цель, субъекты независимой оценки. Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.</p> <p>Документальное оформление системы качества. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб. Социальный аудит учреждения</p>
---	--	--	--

### **3.2. Перечень разделов, тем дисциплины для самостоятельного изучения обучающимися**

Разделы и темы дисциплины для самостоятельного изучения обучающимися в программе не предусмотрены.

**4. Тематический план контактной работы обучающихся с преподавателем при проведении занятий.**

№ занятия п/п	Виды учебных занятий*	Период обучения (семестр). Порядковые номера и наименования разделов (модулей) (при наличии), тем, учебных занятий	Количество часов контактной работы	Виды текущего контроля успеваемости**	Формы проведения текущего контроля успеваемости***				
					КП	ОУ	ОП	ОК	РЗ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>2 семестр</b>									
<b>Раздел 1.</b> Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты									
<b>Тема 1.</b> Теоретико-методологические основы квалиметрии и управления качеством									
1	ЛЗ	Квалитология и квалиметрия в системе современного знания.	2	Д	1	1			1
2	СЗ	Понятие и история возникновения квалиметрии. Классификация продукции, услуг и видов экономической деятельности.	3	Т	1	1	1		1
3	ЛЗ	Социальная квалиметрия в системе квалитологии.	2	Д	1	1	1		1
4	СЗ	Формирование единичных показателей качества услуги, продукции. Управление качеством.	3	Т	1	1	1		1

5	ЛЗ	Зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством.	2	Д	1	1	1		1
6	СЗ	Зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством.	3	Т	1	1	1		1
7	СЗ	Построение многоуровневой структуры показателей качества. Метод комплексной оценки качества. Экспертный метод.	3	Т	1	1	1		1
8	ЛЗ	Социологический метод проведения экспертиз.	2	Д	1	1	1		1
9	СЗ	Социологический метод проведения экспертиз. Определение комплексных показателей качества работы предприятия.	3	Т	1	1	1		1
10	СЗ	Качество жизни и его структура. Уровень качества и законы спроса и предложения.	3	Т	1	1	1		1

11	СЗ	Особенности управления качеством социальных услуг.	3	Т	1	1	1		1
<b>Тема 2. Квалиметрическое обеспечение социальной работы. Управление качеством в организации</b>									
12	ЛЗ	Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.	2	Д	1	1	1		1
13	СЗ	Национальные и государственные стандарты социального обслуживания. Технологии оценки качества социального обслуживания.	3	Т	1	1	1		1
14	ЛЗ	Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества.	2	Д	1	1	1		1
15	СЗ	Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества. Взаимосвязь региональных и федеральных стандартов качества социального обслуживания.	3	Т	1	1	1		1

16	СЗ	Влияние экономического развития региона на качественно - количественные показатели стандартов социального обслуживания населения.	3	Т	1	1	1		1
17	ЛЗ	Понятие «независимая оценка». Цель, субъекты независимой оценки. Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.	2	Д	1	1	1		1
18	СЗ	Понятие «независимая оценка». Цель, субъекты независимой оценки. Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества. Документальное оформление системы качества.	3	Т	1	1	1		1
19	СЗ	Критерии и показатели эффективности социальной работы.	3	Т	1	1	1		1

20	ЛЗ	Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	2	Д	1	1	1		1
21	СЗ	Контроль и проверка качества деятельности персонала социальных служб.	3	Т	1	1	1		1
22	СЗ	Социальный аудит учреждения.	3	Т	1	1	1		1
23	К	Текущий рубежный (модульный) контроль по теме 1.	3	Р	1	1	1	1	1
24	К	Текущий рубежный (модульный) контроль по теме 2.	3	Р	1	1	1	1	1
		Всего в семестре	64		24	24	23	2	24
		Всего по дисциплине (модулю)	64		24	24	23	2	24

(\* , \*\* , \*\*\* смотри условные обозначения)

### Условные обозначения

#### Виды учебных занятий\*

Виды учебных занятий	Сокращённое наименование	
Лекционное занятие	Лекция	ЛЗ
Семинарское занятие	Семинар	СЗ
Коллоквиум	Коллоквиум	К

#### Виды текущего контроля успеваемости (ВТК)\*\*

Виды текущего контроля успеваемости (ВТК) **	Сокращённое наименование	Содержание

Текущий дисциплинирующий контроль	Дисциплинирующий	Д	Контроль посещаемости занятий обучающимся
Текущий тематический контроль	Тематический	Т	Оценка усвоения обучающимся знаний, умений и опыта практической деятельности по теме занятия
Текущий рубежный контроль	Рубежный	Р	Оценка усвоения обучающимся знаний, умений и опыта практической деятельности по теме (разделу, модулю) дисциплины

Формы проведения текущего контроля успеваемости обучающихся \*\*\*

№	Формы проведения текущего контроля успеваемости обучающихся (ФПТКУ) ***	Техническое и сокращённое наименование		Возможность проведения текущего контроля успеваемости по видам контроля		
				Д	Т	Р
1	Контроль присутствия	Присутствие	КП	+		
2	Опрос устный	Опрос устный	ОУ			
3	Опрос письменный	Опрос письменный	ОП		+	
4	Опрос комбинированный	Опрос комбинированный	ОК			+
5	Решение практической (ситуационной) задачи	Практическая задача	РЗ			

Типы контроля (ТК)

Типы контроля	Сокращенное наименование
Контроль присутствия	КП
Опрос устный	ОУ
Опрос письменный	ОП
Опрос комбинированный	ОК
Решение практической (ситуационной) задачи	РЗ

## 5. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю)

### Оценочные средства промежуточной аттестации

#### 5.1. Формы проведения промежуточной аттестации

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации****	Форма организации промежуточной аттестации
1	2	3
2 семестр	Экзамен	Контроль присутствия, Опрос устный, Решение практической (ситуационной) задачи

#### Условные обозначения \*\*\*\*

Формы проведения промежуточной аттестации	Сокращённое наименование	
Зачет	Зачет	З
Защита курсовой работы	Защита курсовой работы	ЗКР
Экзамен	Экзамен	Э

#### 5.2 Критерии выставления оценок

##### Критерии выставления оценок при прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена

2 семестр

Шкала оценивания /Оценка	Критерии выставления оценок
--------------------------	-----------------------------

<p><b>«неудовлетворительно»</b></p>	<p>в том случае, если обучающийся: - частично выполнил или не выполнил задания, предусмотренные билетом; - демонстрирует разрозненные знания программного материала (в ходе ответа фрагментарно и нелогично излагает сущность понятий, явлений, принципов, законов, закономерностей, теорий), не использует или слабо использует научную терминологию); - допускает существенные ошибки и не корректирует ответ после дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; - не делает обобщения и выводы; - не отвечает на дополнительные вопросы; - не умеет применять теоретические знания при решении практических (ситуационных) задач; или: - отказывается от ответа; или: - во время подготовки к ответу и самого ответа использует несанкционированные источники информации, технические средства.</p>
<p><b>«хорошо»</b></p>	<p>в том случае, если обучающийся: - выполнил задания, предусмотренные билетом; - демонстрирует усвоение программного материала (в ходе ответа раскрывает сущность понятий, явлений, принципов, законов, закономерностей, теорий), выделяет в нем главные положения; - грамотно, используя научную терминологию, излагает программный материал, дает последовательный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, делает обобщения и выводы; - не допускает серьезных ошибок при воспроизведении знаний; - отвечает без особых затруднений на дополнительные вопросы по программному материалу; - умеет применять полученные знания и умения при решении практических (ситуационных) задач. Допускаются мелкие неточности и не более двух ошибок, которые после уточнения (наводящих вопросов) обучающийся способен исправить.</p>

<p><b>«удовлетворительно»</b></p>	<p>в том случае, если обучающийся: - частично выполнил задания, предусмотренные билетом; - демонстрирует усвоение программного материала (в ходе ответа в основных чертах раскрывает сущность понятий, явлений, принципов, законов, закономерностей, теорий), но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении, требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; - дает неполный, недостаточно аргументированный ответ; - не делает правильные обобщения и выводы; - допускает ошибки при воспроизведении знаний; - на дополнительные ответы по программному материалу отвечает с трудом; - умеет применять полученные знания при решении практических (ситуационных) задач, но допускает незначительные ошибки. Допускаются ошибки и неточности в содержании ответа, которые исправляются обучающимся с помощью наводящих вопросов преподавателя.</p>
<p><b>«отлично»</b></p>	<p>в том случае, если обучающийся: - выполнил задания, предусмотренные билетом; - демонстрирует усвоение всего объема программного материала (в ходе ответа раскрывает сущность понятий, явлений, принципов, законов, закономерностей, теорий), выделяет в нем главные положения; - грамотно, используя научную терминологию, логично излагает программный материал, дает последовательный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, делает обобщения и выводы; - не допускает ошибок при воспроизведении знаний; - легко отвечает на дополнительные вопросы по программному материалу; - осмысленно применяет полученные знания и умения при решении практических (ситуационных) задач.</p>

## 6. Структура рейтинга по дисциплине (модулю)

6.1. Обучающийся имеет право пройти промежуточную аттестацию по дисциплине (модулю) или её части на основании рейтинга успеваемости обучающегося и результатов прохождения текущего рубежного контроля по дисциплине (модулю) в соответствующем семестре.

6.2. Критерии, показатели проведения текущего контроля успеваемости с использованием балльно-рейтинговой системы (по семестрам и формам промежуточной аттестации)

Рейтинг по дисциплине рассчитывается по результатам текущей успеваемости обучающегося. Тип контроля по всем формам контроля дифференцированный, выставляются оценки по шкале: "неудовлетворительно", "удовлетворительно", "хорошо", "отлично". Исходя из соотношения и количества контролей, рассчитываются рейтинговые баллы, соответствующие системе дифференцированного контроля.

2 семестр

Виды занятий		Формы проведения текущего контроля успеваемости		Кол-во контролей	Макс. кол-во баллов	Соответствие оценок рейтинговым баллам				
						ТК	ВТК	Отл.	Хор.	Удовл.
Семинарское занятие	СЗ	Опрос письменный	ОП	14	308	В	Т	22	15	8
Коллоквиум	К	Опрос комбинированный	ОК	2	702	В	Р	351	234	117
Сумма баллов по дисциплине за семестр					1010					

Критерии выставления оценок при прохождении промежуточной аттестации в форме экзамена (на основании рейтинга успеваемости обучающегося и результатов прохождения текущего рубежного контроля по дисциплине (модулю) или её части)

2 семестр

Шкала оценивания /Оценка	Критерии выставления оценки
«отлично»	Рейтинговый балл не менее 90 % (не менее 900 баллов) и Получение оценки не ниже «удовлетворительно» за прохождение каждого текущего рубежного контроля в семестре

<b>«хорошо»</b>	Рейтинговый балл не менее 75 % (не менее 750 баллов) и Получение оценки не ниже «удовлетворительно» за прохождение каждого текущего рубежного контроля в семестре
<b>«удовлетворительно»</b>	Рейтинговый балл не менее 60 % (не менее 600 баллов) и Получение оценки не ниже «удовлетворительно» за прохождение каждого текущего рубежного контроля в семестре
<b>«неудовлетворительно»</b>	Рейтинговый балл менее 60 % (менее 600 баллов) и/или Получение оценки ниже «удовлетворительно» за прохождение хотя бы одного текущего рубежного контроля в семестре или не прохождение рубежного контроля

## **7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Примеры практических (ситуационных) задач для подготовки к промежуточной аттестации**

Ситуационная задача №1:

Условие:

В центре социального обслуживания населения проводится оценка качества работы. Имеются следующие показатели за месяц:

Время ожидания услуги: 15 минут (норма — до 10 минут)

Полнота предоставления услуг: 95% (норма — 100%)

Удовлетворенность клиентов: 85% (норма — 90%)

Компетентность персонала: 92% (норма — 95%)

Вопросы:

1. Определите общий уровень качества услуг.
2. Какие показатели требуют улучшения?
3. Предложите меры по повышению качества.

Ситуационная задача №2:

Условие:

В социальном приюте для детей проводится оценка качества условий проживания. Критерии оценки:

Материальные условия: 85 баллов

Психологический климат: 78 баллов

Организация досуга: 82 балла

Медицинское обслуживание: 90 баллов

Вопросы:

1. Рассчитайте интегральный показатель качества.
2. Определите слабые места.
3. Разработайте план улучшения качества.

Ситуационная задача №3:

Условие:

В отделении социальной помощи на дому работают 10 социальных работников. Проводится оценка их работы методом «360 градусов». Результаты:

Оценка руководством: 8.2 балла

Оценка коллегами: 7.8 балла

Оценка клиентов: 8.5 балла

Самооценка: 8.0 балла

Вопросы:

1. Рассчитайте среднюю оценку.
2. Проанализируйте расхождения в оценках.
3. Предложите рекомендации по повышению эффективности работы.

**2 семестр**

**Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. История становления квалиметрии как науки
2. Разработка и применение социальной квалиметрии в России
3. Взаимосвязь квалиметрии и стандартизации социальных услуг
4. Основные положения теории сравнения и логики оценок в социальной сфере

5. Квалиметрия социального обслуживания
6. Методология и технология оценки эффективности социальных услуг
7. Стандартизация социальных услуг в России
8. Зарубежный опыт стандартизации социальных услуг
9. Технология и методика разработки государственных стандартов
10. Механизмы реализации стандартов услуг в социальной сфере
11. Концептуальные подходы к стандартизации социального обслуживания.
12. Основные направления стандартизации социальных услуг
13. Проблемы стандартизации качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения
14. Технологии обеспечения реализации национальных и региональных стандартов социальных услуг
15. Вопросы стандартизации социальной работы
16. Стандартизация социально-правовых услуг
17. Стандартизация социально-медицинских услуг
18. Стандартизация социально-бытовых услуг
19. Соотнесение отечественных национальных стандартов и международных стандартов социальных услуг
20. Стратегия развития национальной системы стандартизации в России
21. Стандарты и качество социальных услуг
22. Итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в России

## Экзаменационный билет для проведения экзамена

ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России (Пироговский Университет)

### Кафедра социальной работы ИКПСР

Билет № \_\_\_\_\_

для проведения экзамена по дисциплине Б.1.В.О.05 «Квалиметрия в социальной сфере»

по программе магистратуры

по направлению подготовки

«39.04.01 Социология»

направленность (профиль)

«Социология в сфере здравоохранения»

1. История становления квалиметрии как науки.
2. Разработка и применение социальной квалиметрии в России.
3. Решите ситуационную задачу №1:

Условие:

В центре социального обслуживания населения проводится оценка качества работы.

Имеются следующие показатели за месяц:

Время ожидания услуги: 15 минут (норма — до 10 минут)

Полнота предоставления услуг: 95% (норма — 100%)

Удовлетворенность клиентов: 85% (норма — 90%)

Компетентность персонала: 92% (норма — 95%)

Вопросы:

1. Определите общий уровень качества услуг.
2. Какие показатели требуют улучшения?
3. Предложите меры по повышению качества.

Заведующий кафедрой Кафедра социальной работы ИКПСР Баркова В. Л.

## **8. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)**

### **Методические указания для подготовки к занятиям лекционного типа**

Внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с учебным материалом по учебнику, учебным пособиям, а также электронным образовательным ресурсам с темой прочитанной лекции; внести дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; записать возможные вопросы, которые следует задать преподавателю по материалу изученной лекции.

### **Методические указания для подготовки к занятиям семинарского типа**

Внимательно изучить теоретический материал по конспекту лекции, учебникам, учебным пособиям, а также электронным образовательным ресурсам; подготовиться к выступлению на заданную тему; выполнить письменную работу; подготовить доклад, презентации.

### **Методические указания для подготовки к коллоквиуму (текущий рубежный контроль)**

Изучить учебный материал по наиболее значимым темам и (или) разделам дисциплины в семестре.

### **Методические указания для подготовки к экзамену**

Ознакомиться со списком вопросов и практических заданий, выносимых на промежуточную аттестацию в форме экзамена; проанализировать материал и наметить последовательность его повторения; определить наиболее простые и сложные темы и (или) разделы дисциплины; повторить материал по наиболее значимым/сложным темам и (или) разделам дисциплины по конспектам лекций и учебной литературе, а также электронным образовательным ресурсам.

### **Методические указания для самостоятельной работы студентов (СРС)**

Работу с учебной, учебно-методической и научной литературой, электронными образовательными ресурсами (например, просмотр видеолекций или учебных фильмов), конспектами обучающегося: чтение, изучение, анализ, сбор и обобщение информации, её конспектирование и реферирование; подготовку тематических сообщений и выступлений; выполнение письменных контрольных работ.

## 9. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

### 9.1. Перечень литературы по дисциплине:

№ п /п	Наименование, автор, год и место издания	Рекомендуется при изучении разделов дисциплины	Количество экземпляров в библиотеке	Электронный адрес ресурса
1	2	3	4	5
1	Социально ориентированное управление инновационными проектами: монография, Ушвицкий Л. И., Калюгина С. Н., Макарьева В. Ю., 2024 - 2025	Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты	0	<a href="https://www.iprbookshop.ru/69433.html">https://www.iprbookshop.ru/69433.html</a>
2	Документационное обеспечение управления персоналом: учебное пособие для бакалавров, Кузнецова И. В., Хачатрян Г. А., 2024 - 2025	Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты	0	<a href="https://www.iprbookshop.ru/83142.html">https://www.iprbookshop.ru/83142.html</a>
3	Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для вузов, Кузнецов И. Н., 2024 - 2025	Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты	0	<a href="https://urait.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-dokumentooBOROT-i-deloproizvodstvo-523612">https://urait.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-dokumentooBOROT-i-deloproizvodstvo-523612</a>
4	Социология глобализации: учебное пособие для вузов, Добренъков В. И., Рахманов А. Б., 2024 - 2025	Квалиметрия и управление качеством в социальной работе: теоретические и практические аспекты	0	<a href="https://www.iprbookshop.ru/110028.html">https://www.iprbookshop.ru/110028.html</a>

### 9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотечная система РНИМУ <https://library.rsmu.ru/resources/e-lib/els>
2. ГАРАНТ <https://www.garant.ru/>
3. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

4. Каталог национальных стандартов <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational>
5. Консультант студента <http://www.studentlibrary.ru>
6. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
7. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
8. ЭБС «Букап» <https://www.books-up.ru/>
9. ЭБС «IPR BOOKS» <https://www.iprbookshop.ru/>
10. Виртуальная социологическая библиотека зарубежных и социологических ссылок <http://www.nir.ru/socio/content/vsb.htm>.
11. Санкт-Петербургский Государственный университет, Социологический факультет <http://www.soc.spbpu.ru/>
12. Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН <http://www.cemi.rssi.ru/isesp/>
13. Научно-исследовательский институт социальных систем при МГУ им. М.В. Ломоносова <http://www.niiss.ru/index.html>
14. Московский центр Карнеги <http://www.carnegie.ru>
15. Национальный институт социально-политических исследований <http://www.nispi.ru/>
16. Российский независимый институт социальных и национальных проблем <http://www.risnp.ru/>
17. Социологическая фирма РОМИР «Российское общественное мнение и исследование рынка» <http://www.romir.ru/>
18. Фонд «Общественное мнение» <http://www.fom.ru>
19. Центр независимых социологических исследований (СПб) <http://www.indepsocres.spb.ru>
20. Информационный бюллетень Всероссийского центра изучения общественного мнения <http://www.wciom.ru/>
21. Мир России: социология, этнология, культурология <http://www.hse.ru/journals/main.htm>
22. Социология: методология, методы, математические модели <http://www.nir.ru/socio/scipubl/4M.htm>
23. «Экономическая социология» <http://www.ecsoc.mses.ru/>
24. Соционет: информационное пространство по общественным наукам <http://socionet.ru>
25. «Город» Социологический клуб при Государственном университете - Высшей школе экономики <http://www.gorod.org.ru/>

### **9.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при наличии)**

1. Автоматизированный информационный комплекс «Цифровая административно-образовательная среда РНИМУ им. Н.И. Пирогова»
2. Система управления обучением

3. Office Standard/ Professional Plus 2010 with SP1, дог. № 65164326 от 08.05.2015 (32 шт.),  
АО «СофтЛайн Трейд», срок действия лицензии: бессрочно
4. Windows 8.1 Enterprise Windows 8.1 Professional, дог. № 65162986 от 08.05.2015, (32 шт.),  
АО «СофтЛайн Трейд», срок действия лицензии: бессрочно
5. MS Office (Excel)
6. MS Office (Power Point)
7. Microsoft Office (Word)

#### 9.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), как на территории Университета, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда университета обеспечивает:

- доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплины, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе дисциплины;

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

Университет располагает следующими видами помещений и оборудования для материально-технического обеспечения образовательной деятельности для реализации образовательной программы дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий	Перечень специализированной мебели, технических средств обучения
1	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная мультимедийными и иными средствами обучения	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет», Стулья, Столы, Проектор мультимедийный, Экран для проектора
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации	Учебная мебель (столы, стулья), компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
3	Учебная аудитория для проведения промежуточной аттестации	Учебная мебель (столы и стулья для обучающихся), стол, стул преподавателя, персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, колонки)

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения (состав определяется в рабочей программе

дисциплины и подлежит обновлению при необходимости). Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочей программе дисциплины, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочей программе дисциплины и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

