

## Б.1.В.ОД.4 Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг

**Целями** освоения дисциплины являются формирование у студента теоретических знаний в области измерения и количественной оценки деятельности в системе социальной работы на различных уровнях, освоение номенклатуры показателей качества социальных услуг, выработка знаний и умений в области оптимизации и стандартизации социальных услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- дать знания студентам о сущности социальной квалиметрии, принципах и методах оценки качества социальных услуг;
- изучить нормативно-правовую базу, регулирующую стандартизацию социальных услуг;
- изучить методологию и порядок оценки качества социальных услуг;
- получить практические навыки в области анализа качества услуг, оказываемых организациями социального обслуживания;
- изучить факторы, оказывающие влияние на качество услуг, оказываемой организацией социального обслуживания;
- освоить практические навыки анализа соответствия оказываемых социальных услуг утвержденным государственным стандартам социальных услуг населению;
- обеспечить понимание и необходимость внедрения в будущей профессиональной деятельности высокой культуры технологий социальной защиты, социального обслуживания и социальной поддержки населения, обеспечения благополучия граждан, их физического, психического и социального здоровья.

**Основные проблемы и вопросы:** Сущность социальной квалиметрии как науки о качестве и стандартизации социальных услуг, принципы и методы оценки качества социальных услуг. Функции оценки, основные понятия и подходы к оценке эффективности социальной работы. Основы управления качеством услуг, понятия качества, результативности и эффективности социальных услуг. Нормативные и методические основы стандартизации социальных услуг. Оценка качества социального обслуживания на основе стандартов. Методы стандартизации социального обслуживания населения.

В результате освоения дисциплины *студент должен*

Знать:

- терминологическую сущность и содержание, вкладываемое в понятие «социальная квалиметрия»;
- специфику социальной квалиметрии как науки о качестве и стандартизации социальных услуг;
- функции оценки, основные понятия и подходы к оценке эффективности социальной работы;
- основы стандартизации в социальной работе
- основы управления качеством услуг, понятия качества, результативности и эффективности социальных услуг;
- нормативно-методическое обеспечение качества услуг организации социального обслуживания;
- нормативные и методические основы стандартизации социальных услуг.

Уметь:

- работать с нормативно-правовой базой Российской Федерации и Республики Коми по вопросам стандартизации социальных услуг;
- использовать основные положения и методы социальной квалиметрии для осуществления оценочных исследований качества социальных услуг и эффективности социальной работы на основе оценок потребителей, руководителей и сотрудников социальных служб при решении социальных и профессиональных задач;
- оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами;
- осуществлять поиск путей повышения качества и эффективности социальной работы в

целом, социальной защиты населения в частности.

Владеть:

- культурой мышления, способностью к общению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;
- знаниями для разработки предложений по повышению эффективности системы контроля деятельности и мотивации труда специалистов учреждений социальной защиты населения;
- способностью осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.