

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра социальной работы и конфликтологии**

**Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна  
Григорьева Милана Игоревна**

Рабочая программа дисциплины  
**КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**  
Код УМК 74593

Утверждено  
Протокол №8  
от «29» апреля 2022 г.

Пермь, 2022

## **1. Наименование дисциплины**

Квалитология в социальной работе

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

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **39.04.02** Социальная работа  
направленность Социально-правовые отношения

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Квалитология в социальной работе** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**39.04.02** Социальная работа (направленность : Социально-правовые отношения)

**ПК.7** Способность к осуществлению оценки и контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

#### **Индикаторы**

**ПК.7.1** Осуществляет контроль качества социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки с учетом современных подходов в области квалиметрии и стандартов в области социального обслуживания граждан

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	39.04.02 Социальная работа (направленность: Социально-правовые отношения)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	5
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	36
<b>Проведение лекционных занятий</b>	12
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	24
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	72
<b>Формы текущего контроля</b>	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (5 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Квалитология в социальной работе. Первый семестр**

#### **Методологические основы изучения квалитологии**

Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.

Анализ предпосылок квалитологии. Философско-методологические предпосылки: Аристотель, Э.Кант, Гегель, К.Маркс, Н.Д.Кондратьев. Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Системно-научные предпосылки квалитологии.

Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии. Методологический принцип триединства науки о качестве — единства трех основных частей: теории качества, теории измерения и оценки качества — квалитметрии, теории управления качеством.

#### **Теория качества. Качество как понятийная система.**

Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система. Система дефиниции качества. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы. Система законов и принципов теории качества. Принцип целостности и структурности. Принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности. Принцип внешне-внутренней обусловленности качества. Принцип отражения качества процесса в качестве результата. Принцип единства качества и количества. Система социально-экономических законов квалитологии.

#### **Квалитметрия как часть квалитологии**

Структура квалитметрии. Предмет и содержание квалитметрии. Статусы квалитметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический. Концептуальные положения и задачи современной квалитметрии. Теория и методы квалитметрии.

Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).

#### **Качество социальных услуг.**

Понятия качества, результативности и эффективности. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги. Качество социальных услуг. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.

#### **Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе**

Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ. Понятие социальной экспертизы. Гендерная экспертиза в социальной работе. Понятия качества, результативности и эффективности. Цели и задачи программы социального обслуживания. Цели и задачи оценки результативности.

Критерии эффективности социальной работы. Обеспечение качества социального обслуживания. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.

#### **Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки**

Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом. Проблема эффективности социального менеджмента. Типы социальных служб. «Бюрократия низового уровня». Теоретико-методологические основы управления социальным обслуживанием.

Оценивание деятельности учреждений социального обслуживания: подходы и критерии.  
Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания. Оценка качества и эффективности в социальных службах. Процедуры оценки качества социального обслуживания.

#### **Управление персоналом в учреждениях социального обслуживания**

Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

#### **Практика проведения общественной экспертизы оценки качества социальных услуг в социальной сфере**

Оценивание деятельности учреждений социального обслуживания: подходы и критерии.  
Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания. Оценка качества и эффективности в социальных службах. Процедуры оценки качества социального обслуживания.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12070-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/446790>
2. Замараева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социальная работа"/З. П. Замараева.-Пермь,2012, ISBN 978-5-7944-1820-0.-163.
3. Квалиметрия и управление качеством : учебник / Л. Г. Варепо, О. В. Трапезникова, И. В. Нагорнова, Э. Г. Беззатеева. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 222 с. — ISBN 978-5-8149-3375-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/124829.html>

### Дополнительная:

1. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие/Е. И. Холостова.- Москва: Дашков и К°, 2009, ISBN 978-5-394-00421-6.-236.-Библиогр.: с. 176-178
2. Замараева З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социальная работа"/З. П. Замараева.-Пермь,2012, ISBN 978-5-7944-1820-0.-163.
3. Управление качеством: учебник для вузов/ред. С. Д. Ильенкова.-Москва: ЮНИТИ, 2000, ISBN 5-238-00009-X.-199.-Библиогр.: с. 182-184

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<http://www.gostinfo.ru/> Федеральный информационный фонд стандартов

<http://pravo.gov.ru/> Официальный интернет-портал правовой информации

<https://bus.gov.ru> Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Квалитология в социальной работе** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем: Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

- справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;
- офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
- программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
- приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC»

Дисциплина не предусматривает использование специального программного обеспечения.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

- система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.
- система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного, практического и семинарского типа по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки

ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Квалитология в социальной работе**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ПК.7**

**Способность к осуществлению оценки и контроля качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации**

<b>Индикатор</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.7.1</b> Осуществляет контроль качества социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки с учетом современных подходов в области квалиметрии и стандартов в области социального обслуживания граждан</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> порядок и методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; <b>УМЕТЬ:</b> использовать на практике методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками и приемами оценки и контроля качества в области реализации социальной работы.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает порядок и методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; Не может использовать на практике методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы; Не владеет навыками и приемами оценки и контроля качества в области реализации социальной работы.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо демонстрирует знания о порядке и методах оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; Слабо использует на практике методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы; Не в полной мере владеет навыками и приемами оценки и контроля качества в области реализации социальной работы.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает порядок и методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; Может использовать на практике методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы; Владеет навыками и приемами оценки и контроля качества в области реализации социальной работы.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p>

<b>Индикатор</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>На высоком уровне демонстрирует знания о порядке и методах оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; Успешно может использовать на практике методы оценки и контроля качества в области реализации социальной работы; В полной мере владеет навыками и приемами оценки и контроля качества в области реализации социальной работы.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : набор 2020

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 47 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 47 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ПК.7.1</b> Осуществляет контроль качества социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки с учетом современных подходов в области квалиметрии и стандартов в области социального обслуживания граждан	Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знать понятие оценки потребностей. Знать особенности оценки уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Знать методику оценки программ и проектов. Уметь проектировать дизайн оценочных исследований. Знать понятие социальной экспертизы. Знать понятия качества, результативности и эффективности. Знать порядок проведения оценочного исследования. Знать и уметь применять привлечение потребителей к оценке услуг.
<b>ПК.7.1</b> Осуществляет контроль качества социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки с учетом современных подходов в области квалиметрии и стандартов в области социального обслуживания граждан	Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знать понятие экономической эффективности улучшения качества социальных услуг. Уметь планировать общие затраты на качество. Знать принципы управления учреждением. Знать методы контроля качества услуг в организации.

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>ПК.7.1</b> Осуществляет контроль качества социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки с учетом современных подходов в области квалиметрии и стандартов в области социального обслуживания граждан	Управление персоналом в учреждениях социального обслуживания <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Знать понятие, характеристику, классификацию, отличительные черты услуги. Уметь анализировать жизненный цикл услуги. Знать подходы и критерии оценивания деятельности учреждений социального обслуживания. Знать показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания. Уметь проводить оценку качества и эффективности в социальных службах. Знать процедуры оценки качества социального обслуживания.

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знает и объясняет понятия качества, результативности и эффективности. Умеет формулировать цели и задачи программы социального обслуживания. Умеет формулировать цели и задачи оценки результативности. Умеет определять критерии эффективности социальной работы в различных кейсах социального обслуживания. Знает принципы и методы обеспечения качества социального обслуживания.	10
Знает методы проектирования и проведения оценки потребностей получателей социальных услуг. Умеет проектировать оценку потребностей получателей социальных услуг: представляет дизайн оценочного исследования и самостоятельно разрабатывает инструментарий и формы для проведения оценки потребностей получателей социальных услуг.	10
Знает понятие и содержание социальной экспертизы. Знает особенности организации и проведения экспертизы в социальной работе.	5
Умеет представлять результаты оценочного исследования. Умеет привлекать потребителей к оценке социальных услуг.	5

#### **Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Умеет осуществлять в процессе организации работы учреждения контроль за ее качеством.	10
Умеет рассчитывать и проектировать экономическую эффективность улучшения качества социальных услуг.	10
Знает принципы определения общих затрат на улучшения качества работы учреждения в социальной сфере.	5
Знает содержание, принципы, методы и приемы управления учреждением.	5

### **Управление персоналом в учреждениях социального обслуживания**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знает ключевые принципы оценки деятельности учреждений социального обслуживания: подходы и критерии. Умеет определять показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания.	10
Умеет использовать результаты исследования потребностей получателей социальных услуг в управлении их качеством в учреждениях социальной сферы.	10
Знает содержание оценки качества и эффективности в социальных службах. Умеет правильно применять процедуры оценки качества социального обслуживания.	10
Знает понятие услуги, ее характеристики, классификации, отличительные черты. Умеет прогнозировать жизненный цикл услуги.	10