

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки *39.04.02 «Социальная работа»*

Направленность *«Социальная работа с разными группами населения»  
«Государственное управление и организация социальной работы»*

Квалификация выпускника: *магистр*

**Кострома  
2023**

Рабочая программа дисциплины *«Квалитология в социальной работе»* разработана в соответствии с

- Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа», утвержденным приказом № 80 от 05.02.2018 г.;
- учебным планом направления подготовки 39.04.02 Социальная работа, направленность Социальная работа с разными группами населения.

Разработал: Петрова М.С., доцент кафедры социальной работы, к.пед.н., доцент

Рецензенты: Журина Е.В., Заместитель Губернатора Костромской области

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 27 мая 2019 г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 07 мая 2020г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 05 апреля 2021г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №7 от 21 марта 2022г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 10 апреля 2023г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Учебная дисциплина «Квалитология в социальной работе» – одна из важных дисциплин профессиональной подготовки магистров социальной работы.

В современной России стратегически актуальной стала проблематика социальной квалитологии - науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного развития, определения социальной эффективности реформ, их коррекции с учетом результатов, выработки новых стратегий, направлений социального развития общества и человека, оптимизации функционирования общественных институтов.

Основное назначение курса – вооружить студентов знаниями, характеризующими основы системы качества услуг, предоставляемых в социальной сфере.

**Целью** освоения дисциплины «Квалитология в социальной работе» является формирование у будущего магистра социальной работы компетенций в области теории и практики социальной квалитологии в системе социальной работы, формирование системы профессиональных представлений в области оценки качества и стандартизации социальных услуг.

**Задачами** дисциплины (модуля) являются:

- формирование способности анализа экономической и социальной эффективности деятельности в сфере социального обслуживания населения;
- формирование умений осуществлять оценку качества социального обслуживания в соответствии со стандартами социальных услуг;
- освоение знаний о методах оценки качества социальных услуг;
- формирование мотивационно-ценностного отношения студентов к профессиональной деятельности в системе социальных служб.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Освоить компетенции:**

ПК-2 - Способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

- ИПК-2.1 Осуществляет оперативный контроль деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.
- ИПК-2.2 Разрабатывает и реализует мероприятия по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.
- ИПК-2.3 Организует оценку и контроль качества оказания социальных услуг на основе достижений современной квалитологии и стандартизации.

**Знать:**

- принципы, функции квалитологии как науки;
- структуру квалитологии;
- специфику квалитологии в социальной работе;
- методы квалитологии;
- основы науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного развития;
- основы стандартизации социального обслуживания.
- сущность, содержание, природу качества различных социальных объектов.

**Уметь:**

- использовать конкретные методики и технологии социальной квалитологии;
- разрабатывать критерии оценки эффективности деятельности социальных служб
- применять методы оценки качества социальных услуг;

- использовать стандарты в области социальной работы.

**Владеть:**

- культурой профессиональной речи и мышления;
- способностью к использованию методов оценки качества и эффективности в процессе профессиональной деятельности.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана. Изучается во 2 семестре обучения.

Дисциплина изучается одновременно или предшествует изучению всех дисциплин, конкретизирующих различные аспекты социальной работы: «Организация социальной работы с разными группами населения», «Нормативно-правовое регулирование социальной работы», «Методология и методы социального проектирования» и др.

В свою очередь «Квалитология в социальной работе» предшествует изучению всех дисциплин, конкретизирующих различные аспекты социальной работы: «Государственное управление системой социальной защиты населения», «Благотворительность в социальной работе», «Деятельность негосударственных организаций в социальной работе» и т.д.

### 4. Объем дисциплины (модуля)

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

**«Социальная работа с разными группами населения» (очная и очно-заочная форма обучения)**

**«Государственное управление и организация социальной работы» (заочная форма обучения)**

Виды учебной работы	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4	4
Общая трудоемкость в часах	144	144	144
Аудиторные занятия в часах	48	48	16
Лекции	24	24	6
Практические (лабораторные) занятия	24	24	10
Самостоятельная работа в часах	96	96	128
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)	Э-4	Э-4	Э-4

#### 4.2. Объем контактной работы

Виды учебных занятий	Количество часов		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заоч.форма
Лекции	24	24	6
Практические занятия	24	24	10
Лабораторные занятия			
Консультации	2	2	2
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены	0, 35	0, 35	0, 35
Курсовые работы			

Всего	50,35	50,35	18,35
-------	-------	-------	-------

**5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**

**5.1. Тематический план учебной дисциплины**

заочная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Становление науки о качестве.	20	1	1		18
2.	Система управления качеством в социальной работе.	21	1	2		18
3.	Методы и методики социальной квалитологии.	21	1	2		18
4.	Нормативно-правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.	20	1	1		18
5.	Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	21	1	2		18
6.	Экспертная оценка качества деятельности социальных служб.	21	1	2		18
Экзамен						36
Всего		124	6	10		144

**Тематический план учебной дисциплины**

очная форма обучения

очно-заочная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Становление науки о качестве.	14	4	4		6
2.	Система управления качеством в социальной работе.	14	4	4		6
3.	Методы и методики социальной квалитологии.	14	4	4		6

4.	Нормативно-правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.	14	4	4		6
5.	Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.	14	4	4		6
6.	Экспертная оценка качества деятельности социальных служб.	14	4	4		6
Экзамен						36
Всего		84	24	24		96

## 5.2. Содержание дисциплины

### Тема 1. Становление науки о качестве.

Этапы становления науки о качестве. Анализ предпосылок квалитологии: философско-методологические, производственно-экономические, теоретико-экономические, системно-научные. Объект и предмет квалитологии. Теоретические основы социальной квалитологии, как научной и учебной дисциплины

### Тема 2. Система управления качеством в социальной работе.

Социальный круговорот качества. Управление качеством и стандартизация социальной работы. Внедрение и функционирование системы качества в социальной работе. Особенности квалитологии и квалиметрии в социальной работе. Управление качеством в социальных организациях.

### Тема 3. Методы и методики социальной квалитологии.

Классификация методов социальной квалитологии и квалиметрии; особенности экспертной квалиметрии; классы социальной экспертизы и основные факторы, определяющие ее качество; квалиметрия индексации и таксономии, тестирование и др. методы. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг в социальной работе. Методы оценки качества социальной политики, социального обслуживания и социальной защиты. Методология и методики оценки качества социальных услуг; отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

### Тема 4. Нормативно-правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.

Правовое обеспечение социальной работы учреждений социального обслуживания; задачи и ценности стандартизации; основные направления реформирования правовой базы в социальной сфере; проблемы стандартизации социального обслуживания в РФ; стратегические цели развития национальной системы стандартизации в социальной сфере. Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания Опыт зарубежных стран в области социального обслуживания; законодательство зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизации социальных услуг. Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг.

### Тема 5. Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Менеджмент в сфере социального обслуживания в России и за рубежом. Эффективность социального менеджмента. Основные модели системы качества социальной сферы. Основные этапы построения системы качества. Ресурсное

обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества. Практический опыт внедрения системы контроля качества социального обслуживания.

#### **Тема 6. Экспертная оценка качества деятельности социальных служб.**

Организация экспертизы социальных проектов. Экспертиза качества социальных услуг. Проектирование социальных процессов. Концепции развития социальных служб. Дорожная карта. Экспертная оценка программы оказания конкретного вида социальных услуг.

#### **5.3. Практическая подготовка**

Практическая подготовка не предусмотрена.

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Название раздела, темы	Задание	Методические рекомендации	Время выполнения			Форма контроля
				Оч.	Оч.-заоч.	Заоч.	
1.	Становление науки о качестве.	Подготовить информационное сообщение об истории зарождения науки о качестве	Информационное сообщение предполагает подготовку небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Сообщение должно дополнять изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Сообщение должно включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию) для трансляции. Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 минут. Студентам необходимо собрать и изучить литературу по теме «История зарождения квалитологии»; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (3-5 страниц).	6	6	18	- устный ответ на практическом занятии; - озвучивание сообщения на практическом занятии, проверка элементов наглядности
2	Система управления качеством в социальной работе.	Составить схемы, иллюстрации, графики по теме.	Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм предполагает выделение главных элементов, установление между ними соотношения, отслеживание хода развития, изменения какого-либо социального процесса, явления, соотношения количественных показателей и т.д. Рисунки носят схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их соотношение. Рисунком может быть отображение действия, что способствует наглядности и, соответственно, лучшему запоминанию алгоритма. Студенту необходимо изучить информацию по теме;	6	6	18	- устный ответ на практическом занятии; - проверка схем, иллюстраций, графиков

			создать тематическую схему, иллюстрацию, график, диаграмму; представить на контроль в установленный срок.				
3	Методы и методики социальной квалитологии	Составить глоссарий «Качество социальных услуг»	Составление глоссария выражается в подборе и систематизации терминов, слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Глоссарий оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке. Студентам необходимо прочитать материал источника, выбрать главные термины, слова; подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий; критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать (упростить в плане устранения избыточности и повторений); оформить работу и представить в установленный срок.	6	6	18	- проверка словарика; - устный ответ на практическом занятии;
4	Нормативно-правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.	Подготовить спитч	Студенты готовят спитч по одной из тем на выбор. Спитч представляет собой краткое эмоциональное выступление по следующей логике: тезис, синквейн, доказательство. Формула синквейна: первая строка – существительное, обозначающее тему синквейна, вторая строка – 2 прилагательных, раскрывающих какие-то интересные, характерные признаки явления, предмета, заявленного в теме, третья строка – 3 глагола, раскрывающие действия, воздействия, свойственные данному явлению, предмету, четвертая строка – фраза, раскрывающая суть явления, предмета, усиливающая предыдущие две строки, пятая строка – существительное, выступающее как итог, подводящее черту. Время выступления: 3 минуты	6	6	18	- публичное выступление
5	Оценка эффективности деятельности	Анализ системы качества в учреждении	Студенты анализируют систему качества в учреждении социального обслуживания населения (любое на выбор), где разрабатывается или внедрена система качества. Изучают и описывают нормативно-правовую базу системы качества,	6	6	18	- проверка и обсуждение - презентация систем качества

	сти учрежден ий социальн ого обслужив ания населения .	социального обслуживания населения	руководство по качеству и др. Готовят рекомендации по повышению эффективности деятельности учреждения				
6	Экспертн ая оценка качества деятельно сти социальн ых служб.	Применение методов при оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания населения	Студенты приступают к оценке качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения (любое на выбор), используя не менее 3 методов: «Задачи-Результаты», «Задачи-Результаты-Затраты», параметрический метод, SWOT-анализ, карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности, изучение и освоение передового опыта и др.и готовят слайд-презентацию по итогам работы.	6	6	18	-слайд-презентация; -выступление на занятии
	Экз			36	6	36	

## **6.2. Тематика и задания для практических занятий**

### **Тема 1. Становление науки о качестве.**

1. Этапы становления науки о качестве.
2. Анализ предпосылок квалитологии: философско-методологические, производственно-экономические, теоретико-экономические, системно-научные.
3. Объект и предмет квалитологии.
4. Теоретические основы социальной квалитологии, как научной и учебной дисциплины

### **Тема 2. Система управления качеством в социальной работе.**

1. Внедрение и функционирование системы качества в социальной работе.
2. Особенности квалитологии и квалитметрии в социальной работе.
3. Управление качеством в социальных организациях.

### **Тема 3. Методы и методики социальной квалитологии.**

1. Классификация методов социальной квалитологии и квалитметрии
2. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг в социальной работе.
3. Методы оценки качества социальной политики, социального обслуживания и социальной защиты.
4. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

### **Тема 4. Нормативно-правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.**

1. Задачи и ценности стандартизации, проблемы стандартизации социального обслуживания в РФ.
2. Основные направления реформирования правовой базы в социальной сфере.
3. Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания
4. Законодательство зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизации социальных услуг.
5. Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг.

### **Тема 5. Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения.**

1. Менеджмент в сфере социального обслуживания в России и за рубежом.
2. Эффективность социального менеджмента.
3. Основные модели системы качества социальной сферы.
4. Этапы построения системы качества.
5. Ресурсное обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества.

### **Тема 6. Экспертная оценка качества деятельности социальных служб.**

1. Организация экспертизы социальных проектов.
2. Экспертиза качества социальных услуг.
3. Проектирование социальных процессов.
4. Концепции развития социальных служб.
5. Дорожная карта.
6. Экспертная оценка программы оказания конкретного вида социальных услуг.

## **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

Отсутствуют лабораторные занятия

## **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

Отсутствуют курсовые работы

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

*а) основная:*

1. Комаров Е.И. Управление эффективностью социальных учреждений [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2016. – 302 с. – URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453435>

2. Основы социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, О.Н. Бессонова и др.; под редакцией Н.Ф. Басова. – М., 2005, 2006, 2008, 2010.

3. Социальная работа с различными группами населения: учебное пособие / Басов Н.Ф. [и др.]; под ред. Н.Ф. Басова. - М., 2016, 2018.

*б) дополнительная:*

4. Басовский, Л. Е. Управление качеством : Учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2003.

5. Миронов, М.Г. Управление качеством : учеб.пособие / Миронов, Максим Георгиевич. - М. : ТК Велби : Проспект, 2007.

6. Субетто, А. И. Квалиметрия / А. И. Субетто. - СПб. : Астерион, 2002. - 288 с.

7. Управление качеством: [учеб.для студ. высш. учеб. заведений: рекомендовано МО РФ : рекомендовано УМО] / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007

8. Федюкин, В.К. Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции : [учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений] : допущено УМО / Федюкин, Вениамин Константинович. - М. : КНОРУС, 2010. - 315, [1] с.

9. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Т.В. Науменко, Е.В. Егоров и др.; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра экономики социальной сферы ; под ред. Е.Н. Жильцова и др. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2015. – 496 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375813>

10. Управление качеством: [учеб.для студ. высш. учеб. заведений: рекомендовано МО РФ : рекомендовано УМО] / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **Информация о курсе дисциплины в СДО:**

Элемент «Лекции»;

Элемент «Практические занятия»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Тестирование»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

### **Информационно-образовательные ресурсы:**

Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Библиотека квалиметролога QUALIMETRY.RU, [Электронный ресурс], URL:-  
<http://www.labrate.ru/q>

Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ; [Электронный ресурс], URL: [www.rosmintrud.ru](http://www.rosmintrud.ru).

### **Электронные библиотечные системы:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>

2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>

3. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

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

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видеотехника. компьютерный класс для электронного тестирования.