

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
доктор педагогических наук, профессор кафедры
теории и технологии социальной работы

С.С. Лебедева

«10» июня 2021

Рабочая программа дисциплины

КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

по образовательной программе 39.04.02 Социальная работа

«Инновационные практики в социальной сфере»

Разработчик: канд. пед. наук, доцент Платонова Юлия Юрьевна

Санкт-Петербург

2021

Раздел 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Цель изучения дисциплины – формирование систематизированных знаний в области квалитологии, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и навыков оценки качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки.

Задачи:

1. Сформировать представления об основных категориях и понятиях квалитологии, ее целей и принципов и понимания места и роли квалитологии в деятельности специалиста в социальной работе.
2. Сформировать знания в области современной методологии и технологии оценки качества и эффективности социального обслуживания населения;
3. Развить способности и готовность к исследованию процессов и процедур оценки качества предоставления социальных услуг в учреждении социального обслуживания с использованием современных информационных технологий.
4. Развить навыки выявления и измерения показателей качества социального обслуживания, контроля качества предоставляемых социальных услуг.

Содержание курса:

Квалитология как область научного знания и практической деятельности

Основные аспекты оценки качества социальной деятельности

Управление качеством в организации

Квалитологические исследования в социальной работе

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель - формирование систематизированных знаний в области квалитологии, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества предоставления социальных услуг и навыков оценки качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки.

Задачи:

1. Сформировать представления об основных категориях и понятиях квалитологии, ее целей и принципов и понимания места и роли квалитологии в деятельности специалиста в социальной работе.
2. Сформировать знания в области современной методологии и технологии оценки качества и эффективности социального обслуживания населения;
3. Развить способности и готовность к исследованию процессов и процедур оценки качества предоставления социальных услуг в учреждении социального обслуживания с использованием современных информационных технологий.
4. Развить навыки выявления и измерения показателей качества социального обслуживания, контроля качества предоставляемых социальных услуг.

В случае успешного освоения дисциплины магистранты **должны:**

знать:

- теоретические и методологические основы квалиметрии;
- теории управления качеством, алгоритмы построения системы управления качеством;
- национальные стандарты Российской Федерации в области качества социального обслуживания;
- методы количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки.

уметь:

- анализировать результаты оказания социальных услуг в учреждении социального обслуживания;
- представлять результаты исследований в виде качественных и количественных данных.

иметь навыки:

- в области разработки показателей качества предоставляемых социальных услуг и мер социальной поддержки;
- анализа процесса и результата реализации социальных услуг в системе социального обслуживания;
- использования различных виды опросов населения, направленных на выявление качества предоставляемых услуг и мер социальной поддержки.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах									
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (зачет)
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	2	54	72	44	28	26	8	18	-	-	10	2	
Очно-заочная	2	54	72	48	24	22	6	16	-	-	8	2	
Заочная	2	54	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2	

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с УК-1 по УК-6, с ОПК-1 по ОПК-4, с ПК-1 по ПК-10	- способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности	4	2	2	2
Тема 2. Основные аспекты оценки качества социальной деятельности	6	2	4	2
Тема 3. Управление качеством в организации	6	2	4	2
Тема 4. Квалитологические исследования в социальной работе	10	2	8	2
Итого:	26	8	18	10

Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности	4	2	2	-
Тема 2. Основные аспекты оценки качества социальной деятельности	4	2	2	-
Тема 3. Управление качеством в организации	6	2	4	2
Тема 4. Квалитологические исследования в социальной работе	8	-	8	2
Итого:	22	6	16	8

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности	2	-	-	-
Тема 2. Основные аспекты оценки качества социальной деятельности	2	-	-	-
Тема 3. Управление качеством в организации	2	-	-	-
Тема 4. Квалитологические исследования в социальной работе	2	-	-	-
Итого:	8	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности.

Предмет и содержание квалитологии как учебной дисциплины. Категория «качество» как область междисциплинарного исследования. Качество как социально-экономическая категория. Многоаспектность качества. Сущностная модель качества. Качество и конкурентоспособность. Квалитметрия и стандартизация социальных услуг населению в системе социального обслуживания.

Тема 2. Основные аспекты оценки качества социальной деятельности.

Социальная квалитметрия как отрасль научного знания. Методология оценки качества социальной деятельности. Оценка эффективности социальных услуг. Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.

Тема 3. Управление качеством в организации.

Качество как категория управления. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Методы управления качеством социальной деятельности.

Тема 4. Квалитологические исследования в социальной работе.

Прикладные исследования качества деятельности учреждений социального обслуживания. Квалитметрические исследования качества жизни.

2.3. Описание семинарских занятий

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Квалитология как область научного знания и практической деятельности

Цель: студенты должны освоить базовые категории квалитологического знания.

Понятийный аппарат социальная квалиметрия, «качество» как область междисциплинарного исследования; качество как социально-экономическая категория; качество и конкурентоспособность.

Вопросы для обсуждения:

1. Квалиметрия как самостоятельная отрасль научного знания.
2. Социальная квалиметрия в системе наук.
3. Специфики экспертной социальной квалиметрии.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема: Квалиметрическое обеспечение оценки качества социального обслуживания.

Цель: формирование навыков публичного выступления для презентации научно-исследовательских разработок

Понятийный аппарат: социальное обслуживание, стандартизация социальных услуг, рынок социальных услуг, конкуренция, сервис в системе социального обслуживания, качество социального обслуживания

Темы для докладов:

Социальное обслуживание как форма социального взаимодействия.

Сервисология в российском опыте социального обслуживания.

Качество социальных услуг: критерии и показатели оценки.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема. Управление качеством в системе услуг.

Цель: формирование навыков проведения сравнительного анализа различных социальных практик.

Понятийный аппарат: рынок социальных услуг и глобальная конкуренция, экспертиза качество социального обслуживания в различных практиках

Вопросы для обсуждения:

1. Глобализация конкуренции в системе услуг.
2. Риски организации, связанные с обеспечением социального обслуживания.
3. Система управления качеством в отечественном и зарубежном опыте.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

Тема. Квалиметрические исследования качества жизни.

Цель: формирование навыков проведения эмпирических исследований по экспертизе различных социальных практик.

Понятийный аппарат: социальные проблемы различных групп населения, экспертная оценка качества жизни населения.

Темы докладов для обсуждения:

1. Качественные аспекты социально-экономического развития современной России.
2. Квалиметрические оценки качества жизни населения в системе социального обслуживания.

Практическое занятие

Тема. Квалиметрические исследования в социальной работе.

Проанализируйте этапы циклического процесса бенчмаркинга. (см. рис.1)

По материалам деятельности социальных учреждений проведите оценку качества их деятельности.

Практическое занятие

Тема. Оценка эффективности социальных программ (социальный круговорот качества.

Обсуждение материалов статистических отчетов, публикаций следующих специализированных журналов:

Работник социальной службы за 2012-2015 гг.

Социальное обслуживание за 2012-2015 гг.

Отечественный журнал социальной работы 2012 – 2015 г.г.

Практическое занятие

Тема. Квалитологические исследования в социальной работе.

Обсуждение избранных глав А.И. Субетто «Социальная ноосферная квалиметрия в системе Неклассической социологии».

Основной тезис: «Во второй половине XX века развернулась «Онтологическая революция качества» или «Квалитативная революция онтологии», что означает, что происходит смена качество бытия человечества и России как уникальной евразийской цивилизации в семействе «локальной цивилизации» человечества» (А.И. Субетто. <http://www.trinitas.ru>)

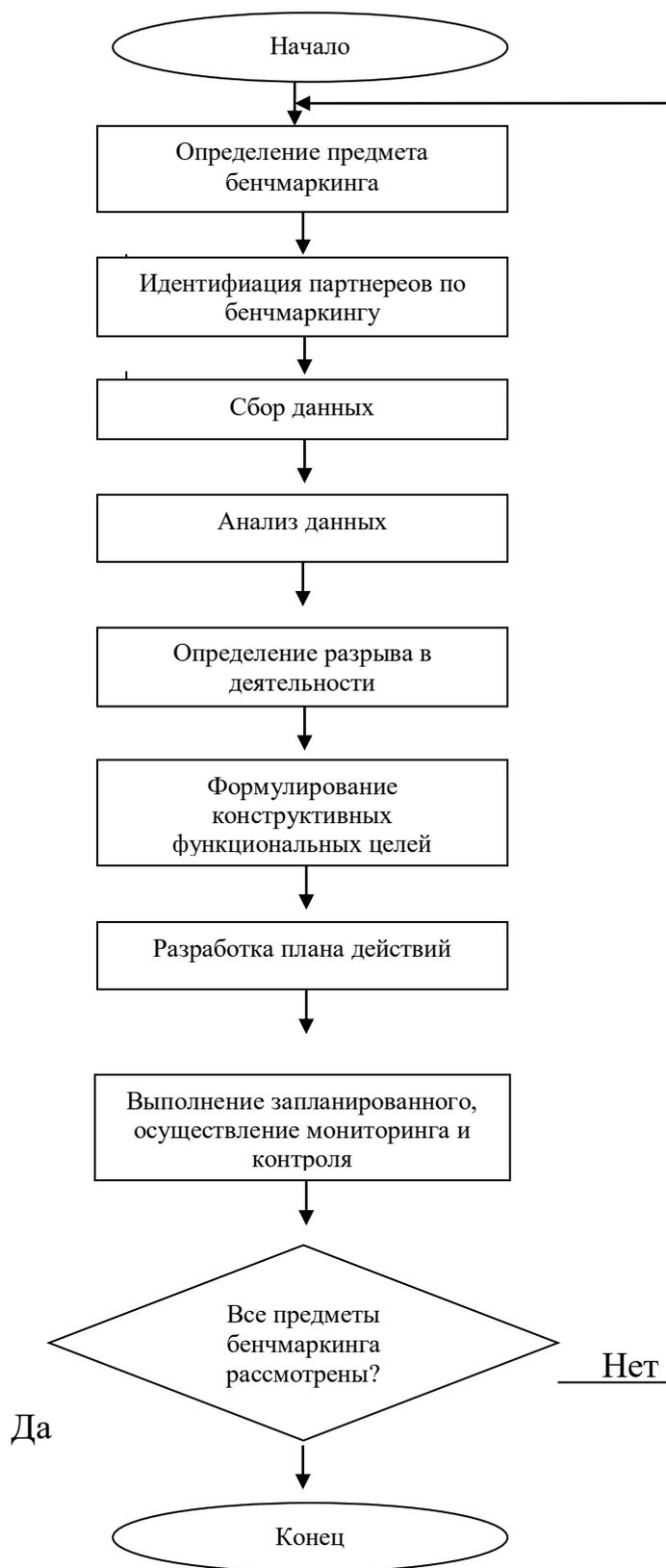


Рис. 1. Циклический процесс бенчмаркинга.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Занятия в интерактивных формах по учебной дисциплине «Квалитология в социальной работе» предусматривают моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем в формате дискуссии или дебатов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 40% аудиторных занятий, что соответствует ФГОС ВО по направлению 39.04.02 Социальная работа

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках изучения дисциплины предполагается встречи со специалистами и руководителями учреждений социального обслуживания населения и проектов социально-ориентированных некоммерческих организаций. Форма работы практиков со студентами предполагает презентацию видов деятельности, реализуемых организациями в соответствии с основными законодательными документами и актами, знакомство с документооборотом по управлению и ведению случая.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения собеседование	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. 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:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические и прикладные основы квалиметрии, теории управления качеством; технологии квалиметрии и управления качеством, проектный менеджмент как универсальная методология управления изменениями в социальной сфере; профессиональная компетентность социального работника по управлению качеством в социальной сфере.

Содержание курса распределяется между лекционной и практической частями на основе принципов комплексного подхода и дополнительности: практические занятия не дублируют лекции. Семинарские занятия ориентированы на самостоятельный исследовательский поиск и применение инновационных технологий управления системой качества учреждения социального обслуживания населения.

Формы организации обучения предполагают использование активных методов: мозговой штурм, дискуссия, работа в малых группах, ролевые игры, практические упражнения, видео сессии, проведение ситуативных игр и тренингов по ведению и управлению случаем, изучение

и анализ реальных кейсов клиентов социальных служб, самостоятельную подготовку под контролем преподавателя.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип положительной мотивации и психологической безопасности.

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области теории и практики социальной работы и социального управления.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

Для проведения занятий по данной дисциплине используются инновационные технологии обучения, включая презентации материалов по базовым темам курса.

При изложении большинства тем используется мультимедийная аппаратура, учебные фильмы, видеоролики и презентации.

Курс «Квалитология в социальной работе» изучается студентами магистерской формы обучения, при этом акцент делается на активные и интерактивные формы проведения занятий, а так же методы образовательного процесса (лекций-диалогов, дискуссий, деловые и ролевые игры, «мозговые штурмы» для выделения продуктивных идей, моделирование вариантов управление качеством в системе социального обслуживания, учебные дискуссии, технологии развития критического мышления, рефлексивные технологии).

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Квалитология в социальной работе» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и

профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Для организации самостоятельной работы студентам предлагаются различные виды индивидуальной и групповой работы:

- упражнения по составлению программы экспертного исследования;
- отработка навыков по экспертной деятельности в социальной сфере;
- составление аналитических справок по результатам мониторинговых исследований;
- разработка диагностического инструментария по оценке качества социальной деятельности;
- составление глоссария по курсу;
- формирование навыков презентации экспертных заключений.
- выполнение контрольных заданий по содержанию тем курса.

Данная работа выполняется студентом самостоятельно во внеаудиторное время в рамках обязательных часов, выделенных на самостоятельную работу по дисциплине. Студент должен проанализировать и описать все задания по данной дисциплине по всем изучаемым разделам, задания выполняются индивидуально. Задания к самостоятельной работе выполняются каждым студентом индивидуально.

Структура самостоятельной работы:

1. Титульный лист.

В верхней части указываются сведения об учреждении, в котором выполнена работа, название кафедры, которую представляет задавший работу преподаватель. В центре – вид работы с указанием названия дисциплины, тема. Сбоку – фамилия и инициалы студента, курс, номер группы, факультет; фамилия и инициалы, академическое звание научного руководителя. Внизу – название города, год.

2. Оглавление (Содержание).

Последовательное изложение пунктов плана работы с указанием страниц, с которых начинаются все пункты. Страницы текста нумеруются арабскими цифрами, начиная со 2 страницы, т.е. с содержания. Титульный лист не нумеруются, но принимается за 1 страницу.

3. Введение.

В данном разделе определяется актуальность и значимость работы для практики или теории; дается обзор литературы по заявленной проблеме; определяются основные цели работы и подчиненные ей более частные задачи.

4. Основная часть.

В данном разделе раскрываются основные вопросы по предлагаемым заданиям по дисциплине. Выполненная самостоятельная работа по курсу может носить исследовательский, аналитический характер, отражая творческий подход к ее выполнению студента.

5. Заключение.

Подводятся итоги работы, делаются выводы, к которым пришел студент и его рекомендации. Заключение должно быть кратким, обстоятельным и соответствовать выполненным целям и задачам самостоятельной работы..

6. Литература.

Каждый литературный источник должен быть описан с учетом современных библиографических требований.

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

Студент должен понимать содержание выполненной работы (знать определения понятий, уметь разъяснить значение и смысл любого термина, используемого в работе).

После сдачи работы преподаватель проверяет и оценивает ее выполнение. При положительной оценке студент получает допуск к зачету по данной дисциплине

3.1 Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Задания к самостоятельной работе к теме 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности.

Контрольные вопросы и задания:

Задание 1.

Какая из парадигм качества в большей степени отражает процессы, характерные для социальной сферы? Обоснуйте свою точку зрения.

Проанализируйте Табл. 1 Динамика понятийного аппарата «качество» (составленную по результатам исследований В.В. Окрепилова)

Таблица 1.

Динамика понятийного аппарата «качество»

Автор	Восприятие термина «качество»	Парадигма качества	Категория
Аристотель (III в. до н.э.)	- различие между предметами. - дифференциация по признаку «хороший-плохой»	Философская	Философская
Гегель (XIX в.)	Качество есть, в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	Философская	Философская
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги)	Философская	Философская
К. Маркс (XIX в.)	Потребительные стоимости «оцениваются», т.е. исследуется их качество (точно так же как количество их измеряется, взвешивается и т.п.)	Механическая	Философская
В. Шьюхард (1931 г.)	Качество имеет два аспекта: - объективные физические характеристики; - субъективная сторона: насколько вещь хороша.	Кибернетическая	Философская
К. Исикова (1950 г.)	Качество, свойство, реально удовлетворяющее потребителей	Системная	Статистическая-экономическая
ГОСТ 15467-79	Качество продукции – совокупность свойства продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением	Системная	Статическая-экономическая
Международный стандарт ИСО 8402-94	Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять его установленные и предполагаемые потребностям	Информационная	Статистическая-экономическая
А. Шадрин (1996 г.)	Качество – информация о свойствах объекта	Информационная	Динамическая-экономическая
Международный стандарт ИСО 9000:2000 г.	Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования	Информационная	Динамическая-экономическая

Задание 2.

Проанализируйте высказывание известного русского философа И.А. Ильина (1882-1954) о судьбе русской цивилизации. Выскажите свой взгляд на данную проблему.

«Русскому народу есть только один исход и одно спасение – возвращению к качеству и его культуре, ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены, а количественные иллюзии на наших глазах изнашиваются до конца. Верим и знаем: придет час и Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и величия. Но возродится она и расцветет лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве».

Задания к самостоятельной работе к теме 2. Основные аспекты оценки качества.

Контрольные вопросы и задания:

Задание 1.

Конспектирование научных статей по выбору (не менее трех).

1. Бодак А.В., Александрова А.Н. Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг // Социальное обслуживание. – №4, 2011. – с. 75-82.
2. Коваленко Е.А. Исследование эффективности государственных адресных социальных программ // Отечественный журнал социальной работы. - №4, 2011. – с. 28-36.
3. Кирилов А.Н. Становление системы независимой оценке качества в социальной сфере // Социальная работа 2015 № 2 С.11 – 13
4. Максимов В.И. О системе независимой оценке качества в социальном обслуживании // Социальная работа 2015 № 4 С.12 – 14.
5. Малофеев И.В. Услуги в системе социального обслуживания населения в условиях модернизации социальной сферы // Социальное обслуживание. – №4, 2012. – с. 39-61.
6. Стрельникова Н.Н. Система оценки качества услуг // Сотис – Социальные технологии исследования.- №2, 2014 с. 21 - 34

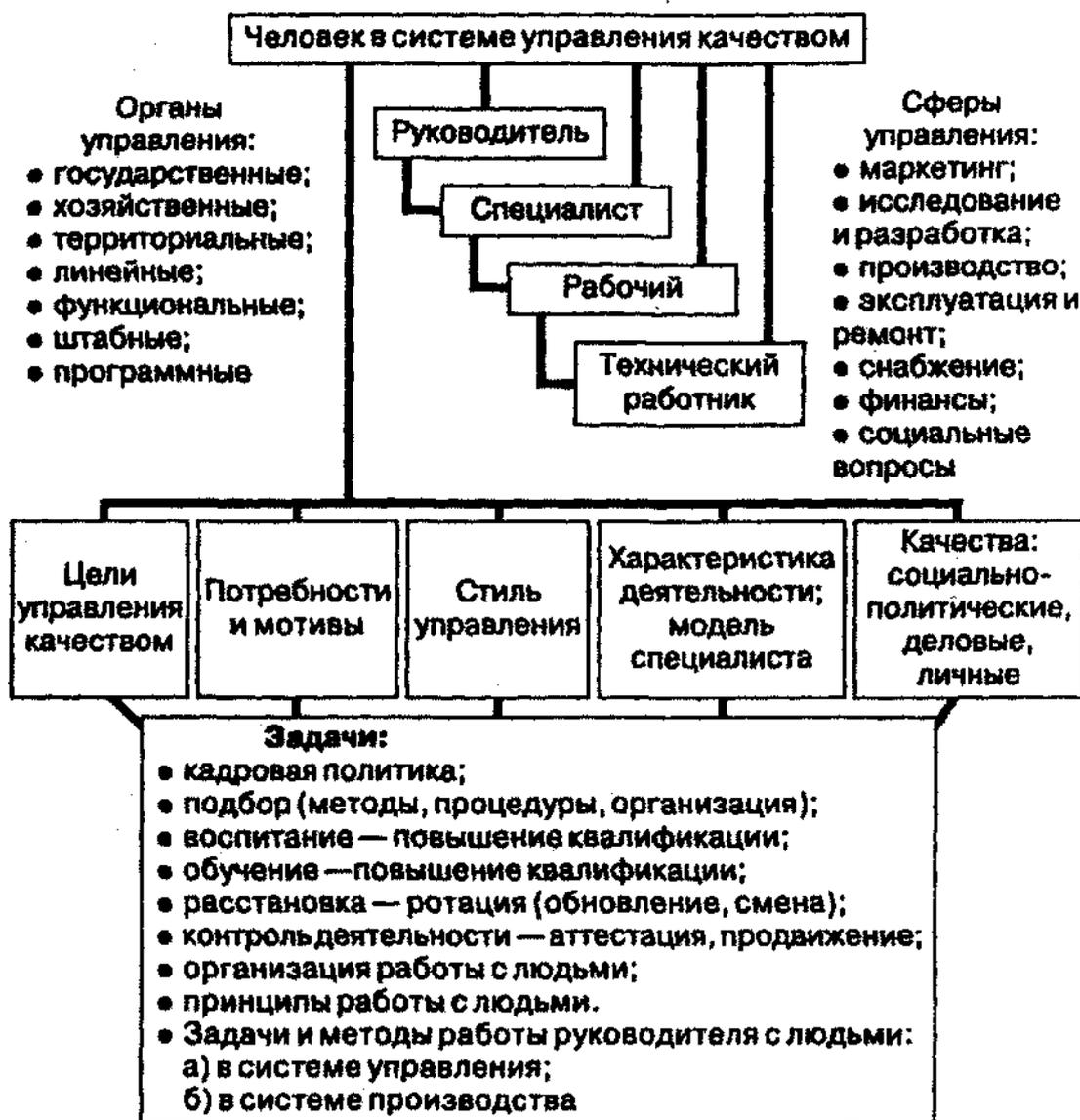
Задания к самостоятельной работе к теме 3. Управление качеством в организации.

Контрольные вопросы и задания:

Задание 1

- 1.1 Проанализируйте рисунок, на котором схематично представлен «Человек в системе управления
- 1.2 Разработайте вариант рабочего места для специалиста социальной сферы с учетом следующих эргономических показателей:
 - ✓ Антропометрические показатели – характеризуют соответствие объекта размерам и форме человеческого тела;
 - ✓ Физиологические и психофизиологические показатели – характеризуют соответствие объекта физиологическим свойствам человека и особенностям функционирования его органов чувств;
 - ✓ Психологические показатели – характеризуют соответствие объекта психологическим особенностям человека.

Учет данных показателей позволяет максимально обеспечивать работоспособность специалиста.



Задания к самостоятельной работе к теме Тема 4. Квалиметрические исследования в социальной работе.

Контрольные вопросы и задания:

Задание 1.

Проведите самостоятельное квалитологическое исследование (на базе практики и по месту работы).

Вариант 1. Оценка корпоративных социальных программ. .

По материалам книги «Оценка программ: методология и практика / Под ред. А.И. Кузьмина, Р. О'Салливан, Н.А. Кошелевой. – М.: Престо-РК, 2009. – 396 с».

Вариант 2. «Оценка государственных и муниципальных программ.»

По материалам книги «Оценка программ: методология и практика / Под ред. А.И. Кузьмина, Р. О'Салливан, Н.А. Кошелевой. – М.: Престо-РК, 2009. – 396 с».

3.2 Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Оцениваются письменные самостоятельные работы в форме зачета и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов и выставляются в графах на странице журнала учебных занятий группы.

При подготовке заданий на самостоятельную работу возможно использование дифференцированного подхода к студентам. Перед выполнением студентами самостоятельной работы преподаватель:

- доводит до сведения студентов цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки;
- предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Во время выполнения студентами внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на освоение дисциплины (модуля).

В случае пропуска занятий или не допуска к защите, проверка и защита самостоятельной работы осуществляется во время, определяемое преподавателем.

Последний срок сдачи самостоятельных работ – последний день занятий по дисциплине в семестре.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля по данной дисциплине мы отнесем: зачет (по дисциплине) и тест минимальной компетентности, что относится к рубежному контролю и промежуточной аттестации.

Зачет по дисциплине «Квалитология в социальной работе» служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Критерии оценки ответов студентов на зачете по дисциплине «Квалитология в социальной работе»:

Оценка «зачет» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации.

Оценка «не зачет» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Рубежный контроль проводится в форме **теста минимальной компетентности**.

Тест включает задания для проверки знаний по дисциплине «Квалитология в социальной работе» и представлен 1 вариантом. Вариант содержит 25 заданий. Используются следующие виды заданий:

- выбор правильного варианта ответа из предложенных;
- задания на установление соответствия;
- задания с открытым ответом.

Критерии оценивания теста минимальной компетентности по дисциплине «Квалитология в социальной работе»:

Критерии оценки знаний рубежного контроля (тестирование):

Зачтено - от 75% правильных ответов.

4.2 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Квалитология как область научного знания и практической деятельности	ОПК-4
Тема 2. Основные аспекты оценки качества социальной деятельности	ОПК-4
Тема 3. Управление качеством в организации	ОПК-4
Тема 4. Квалитологические исследования в социальной работе	ОПК-4

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Рубежный контроль проводится после изучения 50% учебного материала дисциплины, запланированного на семестр.

Рубежный контроль по дисциплине «Управление случаем» проводится в форме теста минимальной компетентности.

Формами аттестации (промежуточной аттестации) учебной работы студентов по дисциплине являются: балльно-рейтинговая система оценки учебной работы студентов и устная аттестация.

Промежуточная аттестация - зачет – оценка качества освоения изученной дисциплины

Промежуточная аттестация направлена на выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков (компетенций), полученных в процессе изучения учебной дисциплины и осуществляется в конце семестра изучения учебной дисциплины.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Тест минимальной компетентности

Инструкция по проведению текста минимальной компетентности

Критерии оценки знаний рубежного контроля (тестирование):

Зачтено - от 75% правильных ответов

не зачтено - менее 75% правильных ответов

Примерный вариант теста для оценивания знаний студентов

Определите понятие: Система качества - это

1. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

2. Это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

3. Подтверждение на основе объективных данных того, что требования по конкретному использованию или применению выполнены.

4. Совокупность организационной структуры, методов, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Квалитология в структуре научного знания.

1. Аксиология качества.
2. Социальная квалиметрия.
3. Оценка и изменение качества.
4. Классификация методов оценки качества.
5. Экспертная квалиметрия.
6. Мониторинг качества социальной деятельности.
7. Показатели качества социальных услуг.
8. Качество как объект управления.
9. Многоаспектность качества.
10. Качество и конкурентоспособность.
11. Качество как экономическая категория.
12. Квалириски в социальной работе.
13. Оценка эффективности социальных услуг.
14. Стандартизация и сертификация социальных услуг
15. Методы управления качеством социальной деятельности.
16. Система управления качеством.
17. Управление качеством жизни.
18. Индикаторы качества жизни.
19. Оценки результативности социальных проектов и программ.
20. Система оценки качества услуг

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Государственный социальный стандарт – установленный законодательством Российской Федерации минимальный уровень гарантий социальной защиты, обеспечивающий удовлетворении важнейших потребностей человека, выражаемый в нормах и нормативах представления бесплатных и общедоступных социальных услуг, социальных пособий и выплат.

Валидизация – подтверждение на основе объективных данных того, что требования по конкретному использованию или применению выполнены.

Верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены.

Единица измерения – условная величина, по сравнению с которой определяют значение (величину) размера.

Издержка – размер ресурсов (для упрощения измеренный в денежной форме), использованных в процессе хозяйственной деятельности предприятия на (за)определенны временной этап.

Инвестиции – долгосрочные вложения средств как внутри страны, так и за рубежом в целях создания новых и модернизации действующих предприятий, освоения новейших технологий и техники, увеличения производства и получения прибыли.

Инновации в социальной сфере – инновации, оказывающие влияние на большие группы людей, как правило, имеют некоммерческий характер, направлены на улучшение качества жизни населения.

Инновация социальная – реализованная творческая идея, создавшая новую социальную ценность для целевой группы.

Инновационная деятельность – качественная характеристика какой-либо деятельности (например, инновационная социальная деятельность).

Качество – способность совокупности собственных характеристик объекта выполнять требования заказчиков и других заинтересованных сторон.

Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Качество как категория управления – интегральное понятие, которое характеризует эффективность всех сторон жизнедеятельности от процесса разработки стратегии, маркетинга, включая все этапы жизненного цикла продукта или услуги.

Качество объекта потребления – совокупная характеристика его свойств, с помощью которых могут быть удовлетворены потребности людей.

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека.

Квалиметрия – научная область и учебная дисциплина о методах количественного оценивания качеств различных объектов.

Квалиметрия – отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции.

Квалитология – общая теория качества.

Квалификация – демонстрация способности выполнять установленные требования.

Комплексный показатель качества – показатель качества объекта, относящийся к нескольким ее свойствам.

Коммерческий подход в социальной работе – связывается с частной практикой, когда социальная деятельность выступает как источник прибыли.

Конкурентоспособность – способность определенного объекта превзойти конкурентов в заданных условиях.

Конкуренция – соперничество нескольких субъектов в достижении схожей цели.

Контроль – процедура оценивания соответствия продукции, процесса или услуги требованиям путем наблюдения, измерения.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка или классификация чего-либо.

Маркетинг – это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена.

Метрология – наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и требуемой точности.

Нововведение (инновация) управленческая – инновация, выраженная в новых формах, методах и техниках управления.

Обеспечение качества – это совокупность планируемых и систематически выполняемых производителем действий, направленных на создание уверенности у потребителей, что качество продукции (услуги) соответствует предъявляемым требованиям.

Объективные индикаторы – это измерители, основанные на отражении в сознании людей реально существующих социальных явлений и процессов.

Организационная инновация – три основных типа: нововведения процедурного характера; нововведения, связанные со структурными преобразованиями и нововведения, связанные с изменением производственных элементов, из которых состоит организация.

Оценивание – 1) количественно неопределенным, т.е. по содержанию, по сути (часто такое оценивание называют «качественным»); 2) количественным или квалитетическим.

Оценка качества – ценность или степень полезности объектов; есть результат взаимодействия четырех составляющих: объект оцениваемый, субъект оценивающий, база оценки (эталон качества) и алгоритм оценивания (логика, методы и приемы, техники).

Параметр – величина частной составляющей измеренной физической величины.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Показатель – это численное значение размера, по которому можно судить о состоянии, изменении или развитии чего-либо.

Показатель – фиксируемые научными методами признаки наблюдаемого факта.

Показатель качества услуги – количественные характеристики свойств услуги, входящие в состав ее качества и рассматриваемые применительно к определенным условиям ее разработки и оказания.

Предполагаемые потребности – это скрытые, невысказанные потребности, под которыми подразумевается целый комплекс ожиданий и требований.

Размерность – указатель рода величины в соответствующих единицах измерения.

Региональная социальная политика – направлена на снижение социально-экономического неравенства территорий (регионов) в составе данного государства. Ее субъектами выступают центральные и региональные власти. Региональная социальная политика осуществляется в следующих ведущих направлениях: разработка региональных прогнозов, перспективных планов и целевых программ развития, регулирование территориальных отношений собственности и т. д.

Ресурс – любой фактор (включая время), необходимый для выполнения работ проекта. Обычно выделяют трудовые, финансовые и материальные ресурсы.

Реформа социальная – преобразование, изменение, переустройство какой-либо стороны (порядков, институтов, учреждений) или всех сторон общественной жизни при сохранении существующего общественного строя. Как правило, положительно влияет на общественные процессы, в том числе и в социальной сфере. Однако это зависит от целей, задач, от того, в чьих интересах осуществляется реформа социальная.

Свойство – это особенность, некоторое проявление сущности (природы) объекта.

Сертификация – это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Система менеджмента качества – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей, для руководства и управления организацией в области качества.

Система качества – совокупность организационной структуры, методов, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Социальная защита – система приоритетов и механизмов по реализации законодательно закрепленных социальных, правовых и экономических гарантий граждан: органов управления всех уровней, иных институтов, а также система социальных служб, обеспечивающих определенный уровень социальной защищенности, достижение социально-приемлемого уровня жизни населения в соответствии с конкретными условиями общественного развития.

Социальная поддержка – одноразовые или эпизодические мероприятия кратковременного характера при отсутствии признаков социальной недостаточности.

Социальная политика – деятельность государства и других политических институтов по управлению развитием социальной сферы общества.

Социальная помощь – регулярные и периодические мероприятия для наименее защищенных групп населения, способствующие устранению или уменьшению социальной недостаточности.

Социальная сфера – относительно самостоятельная сфера общественной жизни, в которой реализуются многообразные социальные отношения; одновременно это область деятельности людей, занятых предоставлением социальных благ и услуг.

Социальное обслуживание – деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное партнерство – идеология сотрудничества во всех сферах жизнедеятельности, представленных в обществе. В этом смысле представляет собой один из главных принципов демократического правового социального государства. Социальное партнерство способствует гармонизации отношений между различными слоями, группами, взаимодействующими в обществе.

Социальные индикаторы – это качественные социальные переменные, раскрывающие содержание категории «социальное качество».

Социальные службы – предприятия и учреждения, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию без образования юридического лица.

Социальные услуги – действия по социальному обслуживанию отдельных категорий граждан, клиентов социальной службы.

Социальный сервис – социальное обслуживание, направленное на максимальном учете разнообразных потребностей групп населения и их удовлетворение. Социальные службы предлагают широкий спектр услуг на основе маркетинговой деятельности.

Стандартизация – деятельность, направленная на разработку и установку требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающих право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

Субъективные индикаторы – это показатели, отражающие индивидуальное восприятие и оценку человеком тех или иных социальных явлений и процессов.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени их требований.

Управление качеством – это методы и виды деятельности операционного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

Установленные потребности – это те потребности, которые определены, выражены конкретно в правовых нормах, стандартах, договорах, технических условиях.

Учреждения социального обслуживания – учреждения, предназначенные для предоставления социальных услуг независимо от формы собственности.

Экспертиза – рассмотрение, изучение каких-либо вопросов, проблем, решений, требующих специальных знаний для представления по ним мотивированного, аргументированного заключения, научного обоснования.

Франчайзинг – вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона (франчайзер) передаёт другой стороне (франчайзи) за плату (роялти) право на определённый вид бизнеса, используя разработанную систему его ведения.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	<i>Васин, С. Г.</i> Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 404 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3739-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/425062	+		+	+
2	<i>Тебекин, А. В.</i> Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 410 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03736-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/431901		+	+	+
Дополнительная литература					
1	<i>Горбашко, Е. А.</i> Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 352 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-9133-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/431758	+	+	+	+
2	Кузнецова Н.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. - Москва: Флинта, 2016. - 360 с. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=22774	+	+	+	+
3	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Дашков и К, 2016. – 184 с. – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=352355	+	+	+	+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
2. Информационно-издательский центр "Статистика России" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.infostat.ru>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)