

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы _____ **З. В. Шоранова**

« » _____ **2024** г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
_____ **М.С. Тамазов**

« » _____ **2024** г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»

Направление подготовки (специальность)
39.04.02 – Социальная работа
(код и наименование направления подготовки)

Наименование магистерской программы
Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах
жизнедеятельности
(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Нальчик 2024

Рабочая программа дисциплины **«Квалитология в социальной работе»** / сост. А.М. Чеченов – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2024.

Рабочая программа предназначена для студентов 1 года очной формы обучения по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, магистерская программа «Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности» в 1 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 80 (зарегистрировано в Минюсте России 28.02.2018 г. №50185).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1. Содержание разделов	6
4.2. Структура дисциплины.	7
4.3 Лекционные занятия	7
4.4 Практические занятия (семинары)	7
4.5 Лабораторные работы.....	8
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	8
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля.....	8
5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины «Квалитология в социальной работе»	8
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.....	9
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	10
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	11
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.....	13
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины «Квалитология в социальной работе» составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, с учетом требований профессиональных стандартов социальных услуг. Предназначена для магистров, обучающихся по магистерской программе «Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности» (первый семестр).

1.1. Основная цель – формирование у магистров системного целостного представления о методах научного анализа качества социального обслуживания и управления ими в рамках стандартов социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб.

1.2. Задачи изучения дисциплины – раскрытие основных научных парадигм формирования науки об управлении качеством социальной защиты. Освоение учебной дисциплины является составной частью процесса формирования у студентов методологической и технологической культуры и профессиональных компетенций в области измерения, оценки эффективности и управления качеством социального обслуживания населения согласно требованиям профессиональных стандартов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «**Квалитология в социальной работе**» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа магистерской программы «Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности».

Изучение учебной дисциплины «Квалитология в социальной работе» предполагает наличие «входных» знаний в области «Социологии социальной работы», «Социальной статистики», «Методики оценки эффективности социальной работы информатики», «Этикой социальной работы», на умениях и готовности обучающихся, освоить необходимые компетенции.

При освоении дисциплины «Квалитология в социальной работе» обучающийся сможет продемонстрировать ОТФ «Деятельность по планированию, организации и контролю за реализацией социальных услуг и мер социальной поддержки» Профессионального стандарта 03.001 «Специалист по социальной работе».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В совокупности с другими дисциплинами программы магистратуры по программе «Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности» дисциплина «**Квалитология в социальной работе**» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры):

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.

ПКС- 3.1- Выявляет показатели качества, измеряет и оценивает качество социального обслуживания и мер социальной поддержки.

В результате изучения дисциплины «Квалитология в социальной работе» студент должен освоить следующие универсальные компетенции:

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла:

УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта:

- знать проблемы проектной задачи и способы их решения через реализацию;
- уметь разрабатывать план реализации проекта, планировать необходимые ресурсы с учетом их заменяемости;
- владеть методами мониторинга хода реализации проекта, внесение изменений в план реализации проекта, а также зоны ответственности их участников

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Деятельность по планированию, организации и контролю за реализацией социальных услуг и мер социальной поддержки	7	Контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставление мер социальной поддержки. <i>Необходимые знания:</i> - методы проведения оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности учреждений по социальной защите граждан	В/03.7	7

В результате изучения дисциплины «Квалитология в социальной работе» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Код и наименование профессиональной компетенции	Трудовые действия	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции		
		Знать ИД-1ПК-2	Уметь ИД-2ПК-2	Владеть ИД-3ПК-2
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				

ПКС- 3.1- Выявляет показатели качества, измеряет и оценивает качество социального обслуживания и мер социальной поддержки.	Контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставление мер социальной поддержки	- принципы проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление эффективности предоставляемых социальных услуг; - концептуальные основы социальной квалитологии и стандартизации социальных услуг;	- анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп; - анализировать результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне; - использовать знания и навыки в области социальной квалитологии, связанной с проблемами измерения и оценки качества социальных услуг	- методами обработки данных статистики эмпирических исследований; - методами определения показателей качества, измерения и оценивания качества социального обслуживания и мер социальной поддержки; - способностью самостоятельно (или в группе специалистов) измерять и оценивать качество социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения
--	--	---	--	--

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов

Таблица 1

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Теоретико-методологические основы изучения квалитологии в социальной работе.	Методологические основы изучения квалитологии Теория качества. Качество как понятийная система.	К, ДЗ, Р, РК, Т
2	Инновация как составная часть оценки качества услуг	Квалиметрия как часть квалитологии. Методы оценки качества и его показатели	К, ДЗ, Р, РК, Т
3	Оценка управления качеством в социальной работе	Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения Управление персоналом в социальных организациях	К, ДЗ, Р, РК, Т

На изучение курса отводится 144 часа (4 з.е.), из них: контактная работа 6 ч., в том числе лекционных – 3 часов; практических (семинарских) – 3 часа; самостоятельная работа студента 134 часов; завершается зачетом.

4.2. Структура дисциплины.

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости в часах

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	1 семестр	Всего
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	144	144
Контактная работа (в часах):	54	54
<i>Лекции (Л)</i>	18	18
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>	36	36
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Самостоятельная работа (в часах):	81	81
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	<i>Не предусмотрена</i>	<i>Не предусмотрена</i>
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Реферат (Р)	<i>Не предусмотрен</i>	<i>Не предусмотрен</i>
Эссе (Э)	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Контрольная работа (К)	<i>Не предусмотрена</i>	<i>Не предусмотрена</i>
Самостоятельное изучение разделов	31	31
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	50	50
Подготовка и сдача зачета	9	9
Вид промежуточной аттестации	зачет	

4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	Методологические основы изучения квалитологии
2.	Теория качества. Качество как понятийная система

4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	Методологические основы изучения квалитологии
2.	Теория качества. Качество как понятийная система

4.5 Лабораторные работы

Таблица 5.

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Инновационный потенциал третьего сектора в решении социальных проблем
2.	Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения
3.	Креативность личности как фактор обеспечения качества услуг
4.	Теоретические основы управления качеством в социальной работе
5.	Управление качеством услуг в социальных организациях
6.	
7.	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются *текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация*.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Квалитология в социальной работе» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины «Квалитология в социальной работе»

1. Методологические основы изучения квалитологии
 - 1.1. - Квалитология – наука об управлении качеством
 - 1.2. Квалитология и квалитметрия: общее и особенное
 - 1.3. Этапы становления и составные части квалитологии

2. Теория качества. Качество как понятийная система
 - 2.1. Многоаспектность категории качества
 - 2.2. Взаимосвязь качества, потребностей и удовлетворенности потребителей
3. Инновация как критерий и категория качества услуг
 - 3.1. Основные понятия теории инновации
 - 3.2. Типология инноваций в социальной сфере
4. Оценка качества услуг. Показатели качества услуг
 - 4.1. Основные подходы к оценке качества социального обслуживания
 - 4.2. Методология оценки качества социальных услуг
 - 4.3. Оценка качества и эффективности социальных услуг
5. Креативность личности как фактор обеспечения качества услуг
 - 5.1. Понятие креативности личности
 - 5.2. Модели и концепции креативности в организации социальной работы
6. Теоретические основы управления качеством в социальной работе
 - 6.1. Социальное управление, его принципы
 - 6.2. Практика регулирования эффективности социальной работы
 - 6.3. Социальные нормы и потребности, индикаторы их эффективности
7. Управление качеством услуг в социальных организациях
 - 7.1. Критерии оценки деятельности учреждений социального обслуживания
 - 7.2. Инновационный потенциал управления социальной организации как фактор качества услуг

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «**Квалитология в социальной работе**». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится **три таких контрольных мероприятия по графику**.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине **«Квалитология в социальной работе»** в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЧЕТ

1. Этапы становления науки о качестве.
2. Предпосылки возникновения квалитологии.
3. Объект и предмет квалитологии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура теории качества. Категория качества как понятийная система.
6. Система законов и принципов теории качества.
7. Система социально-экономических законов квалитологии.
8. Структура квалитметрии. Предмет и содержание квалитметрии.
9. Концептуальные положения и задачи современной квалитметрии. Теория и методы квалитметрии.
10. Методы оценки уровня качества социальных услуг.
11. Понятия качества, результативности и эффективности.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.
13. Качество социальных услуг. Показатели качества услуг.
14. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости.
15. Понятия качества, результативности и эффективности.
16. Критерии эффективности социальной работы.
17. Менеджмент социального обслуживания и социального обеспечения.
18. Теоретико-методологические основы управления социальным обслуживанием.
19. Оценка качества и эффективности социального обслуживания.
20. Принципы управления учреждением.
21. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
22. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– *первая составляющая* – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– *вторая составляющая* – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины **«Квалитология в социальной работе»** в первом семестре является зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

«Зачтено» - от 61 до 70 баллов - теоретическое содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы. Предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

«Не зачтено»- от 36 до 60 баллов - содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

<i>Результаты обучения (компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результатов обучения</i>	<i>Вид оценочного материала, обеспе- чивающие формирование компе- тенций</i>
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p> <p>УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знать проблемы проектной задачи по оказанию услуг и способы их решения в рамках управления качеством; - уметь разрабатывать план реализации проекта по управлению качеством, планировать необходимые ресурсы; - владеть методами мониторинга хода реализации проекта по оказанию услуг, внесение изменений в план реализации проекта, а также зоны ответственности их участников 	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса; типовые оценочные материалы к зачету</p>
<p>ПКС- 3.1- Выявляет показатели качества, измеряет и оценивает качество социального обслуживания и мер социальной поддержки.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы проведения опросов населения и экспертных опросов, направленных на выявление эффективности предоставляемых социальных услуг; - знать концептуальные основы социальной квалитологии и стандартизации социальных услуг; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп; - анализировать результаты реализации социальных услуг и социальной поддержки на индивидуальном уровне; - использовать знания и навыки в области социальной квалитологии, связанной с проблемами измерения и оценки качества социальных услуг; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами обработки данных статистики эмпирических исследований; - методами определения показателей качества, измерения и оценивания качества социаль- 	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса; типовые оценочные материалы к зачету</p>

	ного обслуживания и мер социальной поддержки; - способностью самостоятельно (или в группе специалистов) измерять и оценивать качество социальных услуг и учреждений социального обслуживания населения	
--	---	--

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Основная литература

1. Кумыков А.М., Хубиев Б.Б., Атабиева З.А. Квалитология в социальной работе. – Учебное пособие. – Нальчик, Каб.-Балк. ун-т, 2017
2. Чеченов А.М., Хубиев Б.Б., Шогенов М.З. Теория и практика управления в социальной работе. – Учебное пособие. – Нальчик, Каб.-Балк. ун-т, 2019
3. Романычев И.С., Социальная квалитметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг / Романычев И.С., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В. - М.: Дашков и К, 2016. - 184 с. - ISBN 978-5-394-02023-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020230.html>
4. Технологии социальной работы: учеб. для студ. вузов / под ред. В. И. Жукова; авт. кол.: В. И. Жуков [и др.]; рец.: А. В. Дмитриев, Ю. А. Блинков, Л. Г. Лаптев; М-во образования и науки РФ, РГСУ. - М.: Изд-во РГСУ, 2014;

7.2 Дополнительная литература

1. Тебекин А.В. Управление качеством: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014.
2. Кушкова А.Ф., Хубиев Б.Б. Теория социальной работы. – Учебное пособие. – Нальчик, Каб.-Балк. ун-т, 2019
3. Федеральный закон Российской Федерации от 02.08.14 «Об основах социального обслуживания населения РФ».
4. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. «Контроль качества социальных услуг». Основные положения. Издание официальное. М., 2006.

7.3 Периодические издания

1. Отечественный журнал социальной работы
2. Ученые записки РГСУ
3. Социальное обслуживание
4. Социальная работа
5. Социальная защита
6. Работник социальной службы

7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.

(Примечание: при наличии методических материалов представить их в данном разделе т.е. указать выходные данные или ссылку на электронный вариант)

Учебная работа по дисциплине **«Квалитология в социальной работе»** состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 37,5 % (в том числе лекционных занятий – 12,5%, практических занятий – 25%), доля самостоятельной работы – 56,25 %. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 39.04.02 – Социальная работа, магистерская программа **«Организация социальной работы с разными группами населения и в различных сферах жизнедеятельности»**

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Квалитология в социальной работе» для магистрантов

Цель курса **«Квалитология в социальной работе»** - формирование у магистров системного целостного представления о методах научного анализа качества социального обслуживания и управления ими в рамках стандартов социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование магистрантами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих магистранту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;

– совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;

– модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет

самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться от-

дельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Зачет во втором семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками:

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все

предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Минимально необходимый для реализации ОПОП перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), компьютерные классы и др.

По дисциплине **«Квалитология в социальной работе»** имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющая наиболее эффективно освоить представленный учебный материал/

При проведении занятий лекционного типа, семинарских занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается: 1. Альтернативной версией официального сайта в сети «Интернет» для сла-

бывающих; 2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; 3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; 4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

