



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра социологии, социальной работы и управления персоналом

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

 Е.Б. Задорожникова  
(подпись)

« 31 » августа 2022г.

**Рабочая программа дисциплины**

Квалитология социальной работы

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) образовательной программы:	Социальная работа и социальное проектирование



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

### **1. Цели освоения дисциплины**

**Цель** – формирование целостного представления об основах квалитологии, оценке качества и стандартизации, используемых в социальной работе; а также навыков применения инструментария в практической деятельности.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- формирование у студентов научных представлений о понятийном аппарате квалитологии;
- изучение основных принципов квалитологии, совокупности факторов, оказывающих влияние на качество жизни населения;
- ознакомление с методами измерения и оценки качества социальных услуг, предоставляемых населению;
- формирование умений и навыков выбора и применения методов квалитологии в практике социальной работы.

### **2. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Читается на 4 курсе в 8 семестре.

Студент, приступающий к изучению дисциплины, должен обладать знаниями, умениями, навыками, полученными ранее в ходе изучения дисциплин: «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы», «Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности».

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: «Социальная диагностика и социальная экспертиза», «Социальная работа с группами риска»; прохождению производственной практики, преддипломной.

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

#### **3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина**

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

##### **а) профессиональные (ПК):**

ПК-1. Способен оценить обстоятельства, ухудшающие или способные ухудшить условия жизнедеятельности граждан, и определить индивидуальные потребности граждан в предоставлении социальных услуг, в социальном сопровождении, в мерах социальной поддержки и государственной социальной помощи

#### **3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

##### **Знать:**

- основные категории и понятийный аппарат дисциплины;
- требования к качеству обслуживания и (или) результатам оказания услуг гражданам в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения.

##### **Уметь:**

- использовать в работе нормативно-правовые документы;
- проводить оценку обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан.



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

**Иметь практический опыт/Иметь навыки:**

- работы с нормативно-правовыми документами;
- разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению.

**4. Объем и содержание дисциплины**

Объем дисциплины составляет 1 зачетную единицу (36 академических часов).

**4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа**

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обучения)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	Тема 1. Квалитология как наука и учебная дисциплина.	8	-	2	Устный опрос.
2.	Тема 2. Концептуальные положения и задачи квалитологии.	8	-	2	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
3.	Тема 3. Основные методы, способы и приемы квалитологии.	8	-	2	Устный опрос.
4.	Тема 4. Современное состояние и проблемы качества оказания социальных услуг населению. Понятия и показатели качества.	8	-	2	Устный опрос. Выполнение письменного задания.
5.	Тема 5. Стандартизация социальных услуг.	8	-	2	Устный опрос..
6.	Тема 6. Оценка качества социальных услуг и организация контроля качества в сфере социального обслуживания населения.	8	-	2	Устный опрос. Выступление с докладами
7.	Тема 7. Управление качеством предоставления социальных услуг.	8	-	2	Устный опрос. Контрольная работа.
<b>Итого за семестр:</b>				<b>14</b>	<b>Зачет</b>



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

#### **4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)**

##### **ТЕМА № 1. Квалитология как наука и учебная дисциплина.**

Предпосылки возникновения квалитологии как науки, ее место в системе других наук. Объект и предмет изучения квалитологии (сущность, содержание, природа качества различных объектов). Структура квалитологии. Принцип триединства науки о качестве.

Актуальные проблемы, тенденции и перспективы развития квалитологии.

«Квалитология социальной работы» как учебная дисциплина (цель, задачи, предмет). Характеристика основных источников и литературы.

##### **ТЕМА № 2. Концептуальные положения и задачи квалитологии.**

Характеристика концептуального аппарата теории качества. Классификация понятий качества. Система законов теории качества.

Категория «социальное качество», ее значение.

Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования, качества населения и т. д.

Принципы (целостности и структурности, динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности, внешне-внутренней обусловленности качества, отражения качества процесса в качестве результата, единства качества и количества).

Практические задачи изучения квалитологии.

##### **ТЕМА № 3. Основные методы, способы и приемы квалитологии.**

Методологические и методические проблемы измерения и оценки предоставления социальных услуг.

Принципы выбора методов (практическая полезность, доступность для пользователя, накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики и др.).

Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.

##### **ТЕМА № 4. Современное состояние и проблемы качества оказания социальных услуг населению. Понятия и показатели качества**

Актуальные проблемы качества оказания услуг. Понятия качества, результативности и эффективности.

Социальная услуга (понятие, характеристика содержания). Показатели качества услуги. Оценка качества оказания социальных услуг. Процедуры оценки качества социального обслуживания. Эффективность качества оказания социальных услуг.

Качество оказания услуг населению: современное состояние и проблемы, стандарты качества государственных услуг в сфере социальной защиты населения. Требования и оценка качества оказания социальных услуг.

##### **ТЕМА № 5. Стандартизация социальных услуг.**

Теоретические основы и прикладные проблемы стандартизации. Понятие стандартизации. Государственная система стандартизации РФ (ГСС). Система органов и служб стандартизации в РФ. Социальная стандартизация: цель, задачи, направления. Принципы формирования системы минимальных социальных стандартов.



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг. Нормативная правовая база стандартизации и оказания государственных услуг.

Концепция формирования национальной системы стандартизации социального обслуживания населения: предпосылки развития и дальнейшего совершенствования. Задачи, основные положения. Система стандартизации социального обслуживания.

Стандарты качества оказания услуг. Объект и предмет стандартизации социального обслуживания. Требования к качеству обслуживания и/или результатам оказания государственной услуги. Факторы, влияющие на качество оказываемых услуг.

Разработка и внедрение региональных стандартов социального обслуживания. Стандарты качества государственных услуг в Ивановской области в сфере социальной защиты населения.

**ТЕМА № 6. Оценка качества социальных услуг и организация контроля качества в сфере социального обслуживания населения.**

Теоретические подходы к оценке качества и эффективности услуг в сфере социального обслуживания населения.

Основные понятия, относящиеся к оценке качества.

Содержание понятий «качество социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания», «результативность социального обслуживания».

Значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания.

Подходы к оценке качества социального обслуживания.

Основные этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания.

**ТЕМА № 7. Управление качеством предоставления социальных услуг.**

Управление качеством услуг в системе социального обслуживания населения. Методологические основы управления качеством.

Основные компоненты управления качеством деятельности социальной службы (планирование качества, подтверждение качества, управление качеством).

Управление качеством как составная часть системы менеджмента качества социального учреждения. Этапы управления качеством. Стратегия и тактика управления качеством. Функции системы управления качеством. Группы методов управления качеством.

Независимая оценка как механизм управления качеством работы социальных учреждений. Показатели независимой оценки качества работы учреждений системы социальной защиты населения.

**5. Образовательные технологии**

Организация учебного процесса осуществляется через семинарские занятия, индивидуальную самостоятельную работу студентов над курсом.

Учебный процесс по дисциплине «Квалитология социальной работы» предполагает использование следующих инновационных образовательных технологий:

1. Технология проблемного обучения – основные темы курса на практических занятиях раскрываются через постановку и последующее разрешение проблемы в области стратегического управления.

2. Технология смешанного обучения – сочетание традиционных форм аудиторного обучения с элементами электронного обучения.



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

#### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

В список базовых объектов самостоятельной работы студентов входят следующие:

1. учебные тексты (литература, периодика, Интернет);
2. специальные тексты (материалы выступлений, презентаций).

Методические материалы по обеспечению самостоятельной работы студентов приводятся в Приложении 1 к РП.

#### **7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Для оценки знаний студентов по дисциплине «Квалитология социальной работы» используются формы текущего и итогового контроля.

*Текущий контроль* предполагает проведение устного опроса по вопросам семинарских занятий, выполнение письменных заданий, выступление с докладами и написание контрольной работы.

*Итоговый контроль* предполагает проведение устного зачета.

#### **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **Основная литература:**

1. Крысова Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>.
3. Теория социальной работы: учебник для академического бакалавриата / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой, М.В. Вдовиной. – 3-е изд.; перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 288 с. –Серия. Бакалавр. Академический курс.- ISBN 978-5-534-02942-0.
4. Федюкин В.К. Основы квалитологии : Учеб. пособие / В. К. Федюкин ; М-во образования Рос. Федерации. С.-Петерб. гос. инженер.-экон. ун-т. - 2. изд., испр. и доп. - СПб. : СПбГИЭУ, 2002- Ч. 1. - 2002 (ИзПК СПбГИЭУ). - 111 с. ; ISBN (В обл.)
5. Управление в социальной работе: учебник / под ред. Е.И. Холостовой, Е.И. Комарова, О.Г. Прохоровой. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 300 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02028-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169>.

##### **Дополнительная литература.**

1. Еферица Т.В., Лизунова В.О., Просянюк Д.В. Механизмы повышения качества социальных услуг: разгосударствление сферы социального обслуживания населения //Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический журнал / ред. кол.: С.А. Беличева и др. ; изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред.



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» (Президент А.М. Панов) и др. - Москва : Издательство «Социальное обслуживание», 2014. - № 2(81). – С.14-23. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272007>.

2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г.Д. Крылова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01295-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114433>.

3. Мороз Н.И. Социальная квалиметрия: контроль качества и эффективность социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2014. №2. С.154-167.

4. Российская энциклопедия социальной работы / Под общ. ред., д.и.н., проф. Е.И. Холостовой. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 1032 с. – ISBN 978-5-394-02659.

5. Сиверская З.Г. Система менеджмента качества как основной механизм организации эффективной деятельности учреждений социального обслуживания // Социальное обслуживание : профессиональный научно-практический и методический журнал / изд. ООО Издательство «Социальное обслуживание» ; гл. ред. А.М. Панов ; учред. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация работников социальных служб» - Москва : Издательство «Социальное обслуживание», 2013. - № 8(75). – С. 72-80: схем., табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436885>.

6. Чиркунова, Е.К. Экономические составляющие качества жизни населения в России и Самарской области / Е.К. Чиркунова. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011. - 116 с. - ISBN 978-5-9585-0449-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142906>.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет» <https://uni.ivanovo.ac.ru>

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>

Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных программ Microsoft Office, интернет-браузер Yandex Browser.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;

- для проведения занятий семинарского типа, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 «Социальная работа»  
(Социальная работа и социальное проектирование)

учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

**Автор рабочей программы дисциплины:**

доцент кафедры социологии, социальной работы и управления персоналом, доцент,  
кандидат педагогических наук Птицына Наталья Алексеевна.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социологии, социальной работы и управления персоналом  
протокол заседания кафедры № 1 от «31» августа 2022г.

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ Е.Б. Задорожникова  
(подпись)

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ Е.Б. Задорожникова  
(подпись)

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ Е.Б. Задорожникова  
(подпись)