

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.06 Теоретические и методологические проблемы управления
качеством в социальной работе

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки

39.04.02 Социальная работа

(код и наименование направления подготовки)

направленность (профиль) Управление социальной работой в системе
социальных служб, учреждений, организаций

(наименование направленности (профиля / профилей) / магистерской программы)

высшее образование – магистратура

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

магистр

квалификация

очная

форма обучения

2023

год набора

Составитель(и):
Сидорова М.И., канд. пед. наук,
доцент кафедры философии и
социальных наук

Утверждена на заседании кафедры
философии и социальных наук
Социально-гуманитарного института
(протокол № 8 от 06 марта 2023 г.)

Зав. кафедрой

Жигунова Г.В.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – формирование у обучающихся системного представления о теоретических и методологических проблемах управления качеством в социальной работе.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

ОПК-2. Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций

ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2. Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию о социальных явлениях и процессах на теоретико-методологическом уровне. 2.2. Описывает социально значимые проблемы, объясняет причины их возникновения и прогнозирует пути их решения на основе комплексной профессиональной информации.	Знать:
		<ul style="list-style-type: none"> • методологию определения и оценивания качества в социальной работе.
		Уметь:
		<ul style="list-style-type: none"> • оперировать основными терминами и понятиями в области управления качеством в социальной работе.
		Владеть:
		<ul style="list-style-type: none"> • навыками самостоятельного осмысления различных аспектов управления качеством в социальной работе.
ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы. 4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. 4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере	Знать:
		<ul style="list-style-type: none"> • систему качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг; • основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания; • документационное и ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
		Уметь:

	социальной работы. 4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> оценивать и управлять личностными ресурсами и ресурсами организации социального обслуживания.
		Владеть: <ul style="list-style-type: none"> навыками построения алгоритма осуществления профессиональной деятельности в сфере управления качеством в социальной работе.

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина (модуль) Б1.О.06 Теоретические и методологические проблемы управления качеством в социальной работе относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы или 144 часа (из расчета 1 ЗЕ = 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
2	4	4	144	12	28	-	40	10	-	77	-	27	экзамен
Итого:		4	144	12	28	-	40	10	-	77	-	27	экзамен

Интерактивная форма реализуется в виде круглых столов, творческих заданий.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/	Контактная работа	Всего	Из них:	Кол-во	Кол-во	часов
------	-------------------	-------	---------	--------	--------	-------

п	Наименование раздела, темы	ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		
1.	Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг в сфере социального обслуживания населения	4	8		12			20	
2.	Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг	4	10		14	4		27	
3.	Система менеджмента качества социального обслуживания, проблемы управления качеством в социальной работе и пути их решения	4	10		14	6		30	
	Экзамен:								27
	ИТОГО:	12	28		40	10	-	77	27

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг в сфере социального обслуживания населения

Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Методология определения и оценивания качеств. Категория социальное качество. Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции. Теории качества в современной науке. Принципы оценивания. Показатели качества. Качество как объект управления. Система оценки качества. Сертификация.

Тема 2. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг

Система качества учреждения и ее основные задачи. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.

Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.

Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Информационное взаимодействие с внешними объектами как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.

Контроль качества различных видов социальных услуг. Основные направления контроля качества.

Тема 3. Система менеджмента качества социального обслуживания, проблемы управления качеством в социальной работе и пути их решения

Механизмы обеспечения качества социальных услуг. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы. Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества. Особенности контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений учреждений социального обслуживания и отдельных специалистов.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник : [16+] / Л. В. Топчий, И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова [и др.]. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 182 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994>

Дополнительная литература:

1. Иванов, С.Ю. Социальное управление в организациях / С.Ю. Иванов, Д.В. Иванова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский педагогический государственный университет. – Москва : МПГУ, 2017. – 120 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472895>
2. Управление в социальной работе / 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). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

- 7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства:
не используется
- 7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства:
IBM SPSS Statistics 22
Microsoft Office
- 7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства:
не используется

7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства
Adobe Reader

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

1. ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ
Не предусмотрены.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.