

**Приложение 1 к РПД Б1.О.06 Теоретические и методологические проблемы
управления качеством в социальной работе
39.04.02 Социальная работа
направленность (профиль) Управление социальной работой в системе социальных
служб, учреждений, организаций
Очная форма обучения
набор 2023 года**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общие сведения

1.	Кафедра	Философии и социальных наук
2.	Направление подготовки	39.04.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Управление социальной работой в системе социальных служб, учреждений, организаций
4.	Дисциплина (модуль)	Б1.О.06 Теоретические и методологические проблемы управления качеством в социальной работе
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

1. Методические рекомендации

1.1. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

Изучение студентами дисциплины «Теоретические и методологические проблемы управления качеством в социальной работе» предусматривает проведение лекционных и практических занятий под руководством преподавателя согласно расписанию занятий, а также самостоятельное освоение дополнительного материала (дополнительной литературы) при подготовке к практическим занятиям и экзамену.

Дидактическое назначение лекции заключается в том, чтобы ввести студентов в предмет, ознакомить с ее основными категориями, закономерностями изучаемой дисциплины и ее методическими основами, пробудить в них интерес к проблематике и стремление к самостоятельному мышлению. Тем самым определяются содержание и характер всей дальнейшей работы студента.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Студентам рекомендуется завести свой словарь терминов (алфавитный или тематический), куда стоит записывать все незнакомые термины и/или термины, вызвавшие затруднение.

1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Семинар (от лат. *seminarium* – рассадник) – это вид групповых занятий по какой-либо научной или учебной проблеме. Семинарские занятия являются одной из важнейших форм аудиторной учебной работы студента вуза.

Главная цель семинара – подготовка и обсуждение студентами в группе определенной темы по заранее предложенному плану. Поэтому подготовка к семинару

должна быть организована таким образом, чтобы обеспечить готовность студента к освещению любого из вопросов предложенного плана.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо заранее ознакомиться с темой, планом, списком литературы к нему.

Освоение темы, вынесенной на семинар, следует начинать с изучения соответствующих глав (или параграфов) в основной литературе, а также лекционного материала, соответствующего данной теме.

В ходе подготовки к семинару рекомендуется составлять конспекты к каждому занятию. В них должны содержаться выписки из специальной литературы, отражающие готовность студента к обсуждению вопросов предложенного плана. Поэтому целесообразно организовывать конспекты таким образом, чтобы материал в них размещался не сплошным текстом, а точно соответствовал бы вопросам плана.

Семинарские занятия проходят в форме обсуждения в группе вопросов плана заявленной темы. Как правило, по каждому из вопросов выступает основной докладчик, который должен осветить все основные аспекты данного вопроса (подпункта) плана; затем студенты в свободной форме дополняют или, по необходимости, исправляют основное сообщение. Иногда студентам предлагается заранее подготовить сообщения по тем или иным проблемным аспектам темы.

Сообщения студентов должны отражать их знакомство с основной литературой по теме. Выступления студентов по учебнику не допускаются.

Обсуждение вопросов плана происходит в соответствии с правилами научной дискуссии и полемической этики. Дискуссия – это метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В настоящее время она является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Но ошибочно считать, что дискуссия – это целеустремленное, эмоциональное, заведомо пристрастное отстаивание уже имеющейся, сформированной и неизменной позиции. Дискуссия – равноправное обсуждение вопросов. Она возникает, когда перед людьми стоит вопрос, на который нет единого ответа. В ходе ее люди формулируют новый, более удовлетворяющий все стороны ответ на стоящий вопрос. Результатом ее может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. Дискуссия – целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины.

1.3 Методические рекомендации к самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, которую студент совершает индивидуально или в группе без непосредственной помощи преподавателя (но так или иначе под контролем преподавателя), руководствуясь сформированными ранее знаниями и представлениями. Компетентностная модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной активности студента для реализации цели образовательной программы.

Задача преподавателя заключается в организации самостоятельной работы, позволяющей сформировать у студента необходимые знания, умения и навыки;

Задача студента заключается в том, чтобы в процессе самостоятельной работы под руководством преподавателя овладеть заявленной компетенцией, а также приобрести и/или развить способность к самостоятельному приобретению знаний, умений, навыков, а также к способности к самоорганизации и саморефлексии учебно-познавательной деятельности.

Возможные виды самостоятельной работы студентов:

1. Работа со словарями и справочником. Чтение основной и дополнительной литературы.

2. Работа с библиотечными каталогами, самостоятельный подбор необходимой литературы.
3. Самостоятельный поиск необходимой информации в сети Интернет.
4. Конспектирование учебной и специальной литературы.
5. Реферирование источников.
6. Составление аннотаций.
7. Составление рецензий
8. Составление обзора публикаций по теме.
9. Составление и разработка словаря (глоссария).
10. Составление или заполнение таблиц.
11. Прослушивание аудиозаписей, просмотр видеоматериала по тематике дисциплины.
12. Подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации.
13. Подготовка устного сообщения для выступления на занятии.
14. Написание реферата. Подготовка к защите (представлению) реферата на занятии.
15. Подготовка доклада и написание тезисов доклада.
16. Подготовка к участию в деловой игре.
17. Подготовка к групповому обсуждению кейс-задания.
18. Выполнения заданий для самоконтроля.

1.4 Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад - это публичное развернутое изложение по заданной теме.

Целями подготовки доклада являются: актуализация знаний студентов, систематизация материала по теме; развитие навыков самостоятельной работы с литературой; пробуждение познавательного интереса к научному познанию.

Основными задачами подготовки доклада являются:

- выработка умений излагать содержание материала в отведенное время;
- выработка умений ориентироваться в материале и отвечать на вопросы;
- выработка умений самостоятельно обобщать и представлять материал, делать выводы.

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.5 Методические рекомендации к подготовке м/м презентации

М/м презентация выполняется по одной из указанных тем с использованием компьютерной программы Power Point. Презентация должна содержать от 10 до 25 слайдов. В презентации должны быть отображены следующие элементы: титульный слайд с указанием темы презентации, ФИО ее автора, план изложения (раскрытия) темы, иллюстративный и содержательный материал, список использованных источников и литературы. Материал презентации должен полностью исчерпывать вопросы, входящие в объем темы и в доступной краткой форме излагать ее основное содержание.

1.6 Методические рекомендации к написанию эссе

Слово "эссе" пришло в русский язык из французского и этимологически восходит к латинскому слову *exagium* (взвешивание). Французское *essai* можно буквально перевести словами опыт, проба, попытка, набросок, очерк.

Эссе - это сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные размышления конкретному вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. Мысли автора по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. Мысль должна быть подкреплена аргументами.
3. Эссе должно иметь введение и заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк.
3. Необходимой является ясная, логическая связь абзацев.
4. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность и экспрессивность, художественность.

1.7 Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Экзамен этимологически происходит от латинского слова *examen*, что в переводе означает испытание, оценка (букв. стрелка весов). Главной целью процедуры является выяснение качества и количества знаний, умений и навыков студента.

Успешная сдача экзамена более вероятна при систематической работе студента в течении учебного семестра, поэтому не стоит откладывать подготовку к экзамену на несколько последних дней.

В курсе «Теоретические и методологические проблемы управления качеством в социальной работе» предполагается экзамен с использованием экзаменационных билетов, каждый билет включает в себя два вопроса к экзамену.

2. Планы практических занятий

Практическое занятие №1

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

План:

1. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Методология определения и оценивания качеств.
3. Категория социальное качество.
4. Качество человека.
5. Качество жизни и его структура.
6. Качество продукции.
7. Алгоритм оценки качества продукции.
8. Методы оценки уровня качества продукции.
9. Эволюция обеспечения качества продукции.
10. Теории качества в современной науке.
11. Принципы оценивания.
12. Показатели качества.
13. Качество как объект управления.
14. Система оценки качества.
15. Сертификация.

Литература: [2, с. 33-53].

Вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте категории: социальное качество, качество человека, качество жизни, качество продукции.
2. Каков алгоритм оценки качества продукции? Методы оценки уровня качества?

3. Каковы теории качества в современной науке?
4. Назовите принципы оценивания.
5. Перечислите показатели качества.
6. Охарактеризуйте систему оценки качества.
7. Что представляет собой сертификация?

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте определение основным понятиям темы.
2. Заполните таблицу:

Теории качества	Сущность

3. Напишите эссе на тему: «Проблемы оценки эффективности и качества социального обслуживания».

Практическое занятие №2

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

План:

1. Система качества учреждения и ее основные задачи.
2. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
3. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
4. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
5. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
6. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
7. Информационное взаимодействие с внешними объектами как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
8. Контроль качества различных видов социальных услуг.
9. Основные направления контроля качества.

Литература: [1, с. 51-65]; [2, с. 55-83].

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы основные задачи системы качества деятельности учреждения?
2. Охарактеризуйте национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
3. Перечислите основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
4. Назовите факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
5. Каково документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания?
6. В чем состоит ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания?
7. Что представляет собой информационное взаимодействие с внешними объектами как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания?
8. Каким образом осуществляется контроль качества различных видов социальных услуг. ?
9. Назовите основные направления контроля качества.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте определение основным понятиям темы.
2. Подготовьте доклад и презентацию на одну из предложенных тем;
 - Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.
 - Виды контроля в социальной работе.
 - Контроль качества социальных услуг.
 - Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
 - Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.

Практическое занятие №3

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

План:

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

Литература: [1, с. 41-50].

Вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте механизмы обеспечения качества социальных услуг.
2. Каковы проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы?
3. Охарактеризуйте механизмы управления качеством и структурные основы системы менеджмента качества.
4. Назовите особенности контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений учреждений социального обслуживания и отдельных специалистов.

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте доклад и презентацию на тему: «Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб».
2. Напишите эссе на тему: «Проблемы и перспективы управления качеством в социальной работе».