

**Компонент ОПОП 39.04.02 Социальная работа, направленность (профиль)  
Управление социальной работой в системе социальных служб, учреждений,  
организаций**

**Б1.О.06**  
шифр дисциплины

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Дисциплины  
(модуля)**

**Теоретические и методологические проблемы управления  
качеством в социальной работе**

---

Разработчик (и):  
Розбицкая М.Д.,  
канд. социол. наук,  
доцент кафедры ФиСН,

Утверждено на заседании кафедры  
философии и социальных наук  
протокол № 10 от 12 марта 2024 г.  
Заведующий кафедрой  
философии и социальных наук



Жигунова Г.В.

**Мурманск  
2024**

## Пояснительная записка

Объем дисциплины 4 з.е.

- 1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой**

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>методологию определения и оценивания качества в социальной работе.</li> </ul>
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оперировать основными терминами и понятиями в области управления качеством в социальной работе.</li> </ul>
		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками самостоятельного осмысления различных аспектов управления качеством в социальной работе.</li> </ul>
<p>ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>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 социальной работы. 4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>систему качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг;</li> <li>основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания;</li> <li>документационное и ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.</li> </ul>
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивать и управлять личностными ресурсами и ресурсами организации социального обслуживания.</li> </ul>
		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками построения алгоритма осуществления профессиональной деятельности в сфере управления качеством в социальной работе.</li> </ul>

## **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.

## **3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)**

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;

- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;

- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

## **4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);

- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы** (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

**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>

**6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- 1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- 2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»\_- URL: <http://window.edu.ru>
- 3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>
- 4) Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
- 5) Электронная база данных Scopus
- 6) Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

**7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

- 1) Офисный пакет Microsoft Office 2007
- 2) Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader
- 3) Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства: IBM SPSS Statistics 22

**8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ**

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)** представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ;

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

## 10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения										
	Очная				Очно-заочная				Заочная		
	Семестр			Всего часов	Семестр			Всего часов	Семестр/Курс		Всего часов
	2										
Лекции	12			12							
Практические занятия	24			24							
Самостоятельная работа	81			81							
Подготовка к промежуточной аттестации	-			-							
<b>Всего часов по дисциплине</b>	<b>144</b>			<b>144</b>							
/ из них в форме практической подготовки	-			-							

### Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Экзамен	27			27							
---------	----	--	--	----	--	--	--	--	--	--	--

### Перечень практических занятий по формам обучения

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Теоретико-методологические основы социальной политики
2	Многосубъектность социальной политики
3	Социальная политика и принципы социальной защиты населения
4	Содержание социальной политики в различных отраслях социальной сферы
5	Социальная политика в отношении различных категорий населения