

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан социально-гуманитарного
факультета

И.В. Цевелева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Квалитология в социальной работе»

Направление подготовки	39.04.02 <i>Социальная работа</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Управление в социальной работе</i>

Обеспечивающее подразделение
<i>Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»</i>

Разработчик рабочей программы:

Доцент, Кандидат педагогических наук

_____ Шинкорук М.В

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

Кафедра «Педагогика, психология и социальная
работа»

_____ Наливайко Т.Е.

1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Квалитология в социальной работе» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации № 80 от 05.02.2018 и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Управление в социальной работе» по направлению подготовки «39.04.02 Социальная работа».

Задачи дисциплины	- Познакомить с национальными стандартами РФ в области социального обслуживания, с основами организации контроля качества предоставления социальных услуг. - Развивать умение оценивать процесс и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки. - Формировать навыки выявления и измерения показателей качества социальных услуг.
Основные разделы / темы дисциплины	Структура и содержание квалитологии. Качество социальных услуг. Методическое обеспечение качества социальных услуг. Стандартизация качества социальных услуг. Сертификация социальных услуг. Оценка качества социальных услуг.

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

Процесс изучения дисциплины «Теория и практика подготовки к преподавательской деятельности» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой:

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
-	-	-
Общепрофессиональные		
ОПК-2 Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	ОПК-2.1 Знает методы и технологии прогнозирования социальных явлений и процессов, современные научные теории и концепции в сфере социальной работы ОПК-2.2 Умеет объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы ОПК-2.3 Владеет навыками выявления социально значимых проблем и выработки путей их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	Знать теоретические основы квалитологии в социальной работе Уметь объяснять социальные явления с точки зрения квалитологии Владеть способами выявления социальных проблем

ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1 Знает основные критерии качества социальной работы, основные положения национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями населения, методы измерения и оценки качества социальной работы ОПК-4.2 Умеет разрабатывать и внедрять различные методы, технологии и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы; проводить квалиметрический анализ качества жизни различных категорий населения, факторов, определяющих качество социальных услуг, предоставляемых различным группам клиентов социальной работы ОПК-4.3 Владеет навыками контроля, оценки и корректирования методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знать критерии качества социальной работы, в том числе национальные стандарты РФ в области социальной работы с различными категориями граждан; методы измерения и оценки качества социальной работы. Уметь использовать методы и технологии для оценки качества, результативности и эффективности предоставления социальных услуг; анализировать и оценивать процесс, факторы и результаты реализации социальных услуг и мер социальной поддержки различных категорий клиентов. Иметь опыт контроля, оценки и корректирования методов и приёмов осуществления профессиональной деятельности в области социальной работы
Профессиональные		
-	-	-

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в состав блока ФТД. Факультативные дисциплины

Место дисциплины (этап формирования компетенции) отражено в схеме формирования компетенций, представленной в документе *Оценочные материалы*, размещенном на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет* / *Образование* / *39.04.02 Социальная работа* / *Оценочные материалы*).

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» частично реализуется в форме практической подготовки. Практическая подготовка организуется путем проведения практических занятий.

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся умения аргументировать, самостоятельно мыслить.

4 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы

4.1 Структура и содержание дисциплины для очной формы обучения

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» изучается на 1 и 2 курсах во 2 и

3 семестрах.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 з.е., 288 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 20 ч., промежуточная аттестация в форме экзамена – 8 ч. и зачета с оценкой 4 ч., самостоятельная работа обучающихся 256 ч.

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			ИКР	Пром. аттест.	СРС
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы			
Тема 1. Структура и содержание квалитологии. Структура квалитологии. Предмет и содержание квалитологии. Возникновение квалитметрии. Этапы становления квалитологии. Функции квалитологии. Понятие и признаки измерения в социологии. Измерительные процедуры.	1	2	-	-	-	44
Тема 2. Качество социальных услуг. Основные понятия и термины. Классификация показателей качества. Показатели качества в предметных квалитметриях. Классификация социальных услуг. Система качества жизни. Качество социальных услуг	2	2*	-	-	-	42
Тема 3. Методическое обеспечение качества социальных услуг. Критерии и показатели для оценки качества социальной услуги. Факторы, влияющие на качество социальных услуг. Классификация методов оценки качества. Методика оценки качества социальных услуг.	2	2*	-	-	-	44
Тема 4. Стандартизация качества социальных услуг. Основные понятия и определения. Цели стандартизации. Виды и категории стандартов. Методические основы стандартизации. Орган Российской Федерации по стандартизации. Международная организация по стандартизации. Особенности стандартизации услуг.	1	2	-	-	-	42
Тема 5. Сертификация социальных услуг.	1	2	-	-	-	42

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			ИКР	Пром. аттест.	СРС
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы			
Основные понятия в области сертификации. Цели сертификации. Формы подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия. Основные положения и порядок сертификации услуг.						
Тема 6. Оценка качества социальных услуг. Понятие об оценке качества социальных услуг. Независимая оценка качества условий оказания услуг. Методы оценки качества социальных услуг. Процедура оценки.	1	2*	-	-	-	42
<i>Зачет с оценкой</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Экзамен</i>	-	-	-	1	35	-
ИТОГО по дисциплине	8 в том числе в форме практической подготовки: 2 ч.	12 в том числе в форме практической подготовки: 6 ч.	0	0	0	256

* реализуется в форме практической подготовки

5 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обсуждаются и утверждаются на заседании кафедры. Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) хранится на кафедре-разработчике в бумажном или электронном виде, также фонды оценочных средств доступны студентам в личном кабинете – раздел учебно-методическое обеспечение.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная и дополнительная литература

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы представлен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет* / *Образование* / *Образование /39.04.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр литературы.*

6.2 Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Для успешного выполнения всех разделов самостоятельной работы учащимся рекомендуется использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

Электронный курс «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг», представленный на сайте университета www.knastu.ru / *Ресурсы КнАГУ / Центр Дистанционного обучения / Каталог курсов /Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг*

6.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Каждому обучающемуся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, с которыми у университета заключен договор.

Перечень рекомендуемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем представлен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет* / *Образование* / *39.04.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр ЭБС.*

Актуальная информация по заключенным на текущий учебный год договорам приведена на странице Научно-технической библиотеки (НТБ) на сайте университета <https://knastu.ru/page/3244>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название сайта	Электронный адрес
Министерство социальной защиты населения Хабаровского края	https://www.mszn27.ru/
Официальный портал учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения Хабаровского края	https://mszn27.ru/
Федеральная служба государственной статистики	https://rosstat.gov.ru/
Росстандарт	https://www.rst.gov.ru/portal/gost
Агентство стратегических инициатив	https://asi.ru/

7 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом иписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

7.1 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

7.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

7.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

7.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

7.5 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

7.6 Методические указания по выполнению контрольной работы

Учебным планом предусмотрено выполнение двух контрольных работ.

Варианты работы определяются студентом по последней цифре номера зачетной книжки.

Оформление работы осуществлять в соответствии с требованиями РД ФГБОУ ВПО КнАГТУ 013-2013.

Контрольная работа 1 выполняется во втором семестре и предполагает раскрытие теоретических вопросов и написание обзора на статью соответствующей дисциплине тематике.

Раскрытие теоретических вопросов должно быть полным и содержательным. Оно должно быть представлено в форме анализа и обобщений и содержать ссылки на современные источники с указанием конкретных авторов и их работ.

Написание обзора должно содержать:

- выходные данные статьи
- выделение основных идей автора
- анализ основных идей автора
- выражение собственной точки зрения на решаемую автором проблему.

В конце работы необходимо привести список использованных источников (не менее 5-ти), соответствующих критериям актуальности, релевантности и научности.

Контрольная работа 2 выполняется в третьем семестре, носит прикладной характер и предполагает осуществление оценки качества определенной социальной услуги. Услуга определяется последней цифрой зачетной книжки.

Для оценки качества социальной услуги необходимо выбрать группу респондентов (10-15 человек) и произвести оценку качества оказания услуги.

После осуществления оценки качества оказания услуги необходимо привести рекомендации по повышению качества оказания данной услуги.

Перечень услуг, порядок выполнения оценки и представления результатов оценки представлен в ФОС по дисциплине.

8 Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

8.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Состав программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины, приведен на сайте университета www.knastu.ru / *Наш университет* / *Образование* / *Образование /39.04.02 Социальная работа / Рабочий учебный план / Реестр ПО.*

Актуальные на текущий учебный год реквизиты / условия использования программного обеспечения приведены на странице ИТ-управления на сайте университета:

<https://knastu.ru/page/1928>

8.2 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

8.3 Технические и электронные средства обучения

Возможна реализация дисциплины с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (Электронный образовательный курс «Теория и практика подготовки к преподавательской деятельности») на Портале ДО КнАГУ.

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации (при наличии):

- 1 Качество социальных услуг
- 2 Структура и содержание квалитологии
- 3 Методическое обеспечение качества социальных услуг
- 4 Стандартизация качества социальных услуг
- 5 Сертификация качества социальных услуг
- 6 Оценка качества социальных услуг

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде КнАГУ:

- зал электронной информации НТБ КнАГУ;
- компьютерные классы факультета.

9 Иные сведения

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.