

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра философии, социологии и социальной работы

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.05 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль программы «Управление в социальной сфере»

Автор(ы): канд. ист. наук, доцент, Н.С. Сажина  
доцент

Одобрена на заседании кафедры философии, социологии и социальной работы.  
Протокол от «28» апреля 2022 г. № 8.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «19» мая 2022 г. № 9.

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цель освоения дисциплины «Управление качеством в социальной сфере»: усвоение студентами основ социальной квалиметрии в социальной работе и оценка качества социального обслуживания в соответствии со стандартами, а также овладение приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения.

Задачи:

- формирование навыков в выборе методов и средств измерения и оценки качества любых видов деятельности, различающихся предметной областью.
- изучение методов экономической метрологии как теории измерения экономических свойств создаваемых объектов и процессов.
- обоснование номенклатуры показателей характеризующих качество продукции и услуг.
- оптимизация уровня качества объекта.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Управление качеством в социальной сфере» относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Управление организацией социального обслуживания.
2. Социально-педагогические услуги в системе учреждений социальной сферы.
3. Социально-психологические службы и основы психологического консультирования.
4. Организация и технологии профессиональной подготовки работников социальной сферы.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Основы организации и проведения социального исследования.
2. Преддипломная практика.

## **3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- ПКС-1 Способен к планированию, организации и контролю деятельности в социальной сфере;



- ПКС-4 Способен к разработке и эффективной реализации социальных технологий и мер социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальных потребностей.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Понятия и содержание квалиметрии, системы оценки качества и социальные стандарты;
32. Методологию определения и оценивания качества социальных услуг;
33. Систему стандартизации социального обслуживания.

Уметь:

- У1. Использовать конкретные методики и технологии социальной квалитологии;
- У2. Разрабатывать критерии и показатели оценки эффективности социальных проектов и программ.

Владеть:

- В1. Методами квалитологии и квалиметрии в практике социальной сферы.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 7, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	7 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	44
Лекции	22
Практические занятия	22
Самостоятельная работа студента	64
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	7 сем.



*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

## **4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины**

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Методологические основы изучения квалитологии и квалиметрии	7	19	4	4	-	11
2. Теория качества. Качество как понятийная система. Система законов и принципов теории качества	7	19	4	4	-	11
3. Квалиметрия как часть квалитологии	7	16	3	3	-	10
4. Качество социальных услуг	7	19	4	4	-	11
5. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе	7	16	3	3	-	10
6. Управление персоналом в социальной сфере	7	19	4	4	-	11

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

## **4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин**

### **Раздел 1. Методологические основы изучения квалитологии и квалиметрии**

Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.

Анализ предпосылок квалитологии. Философско-методологические предпосылки: Аристотель, Э.Кант, Гегель, К.Маркс, Н.Д.Кондратьев. Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Системно-научные предпосылки квалитологии. Объект и предмет квалитологии. Понятие и принципы квалиметрии. Типология синтезов знания в квалитологии. Методологический принцип триединства науки о качестве — единства трех



основных частей: теории качества, теории измерения и оценки качества — квалитологии, теории управления качеством.

## **Раздел 2. Теория качества. Качество как понятийная система. Система законов и принципов теории качества**

Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система. Система дефиниции качества. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы.

Система законов и принципов теории качества. Принцип целостности и структурности. Принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности. Принцип внешне-внутренней обусловленности качества. Принцип отражения качества процесса в качестве результата. Принцип единства качества и количества. Система социально-экономических законов квалитологии.

## **Раздел 3. Квалитология как часть квалитологии**

Структура квалитологии. Предмет и содержание квалитологии. Статусы квалитологии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический. Концептуальные положения и задачи современной квалитологии. Теория и методы квалитологии. Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ)

## **Раздел 4. Качество социальных услуг**

Понятия качества, результативности и эффективности. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.

Качество социальных услуг. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.

## **Раздел 5. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе**

Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ. Понятие социальной экспертизы. Гендерная экспертиза в социальной работе. Понятия качества, результативности и эффективности. Цели и задачи программы социального обслуживания. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы. Обеспечение качества социального обслуживания. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг



## Раздел 6. Управление персоналом в социальной сфере

Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму

3. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.



## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1 Основная литература

1. Комаров, Е.И. Управление эффективностью социальных учреждений: Учебно-практическое пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 304 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93353>. — Загл. с экрана.

2. Войтов, А.Г. Эффективность труда и хозяйственной деятельности: методология измерения и оценки [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 232 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61067>. — Загл. с экрана.

3. Романычев, И.С. Социальная квалиметрия: оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 184 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70651>. — Загл. с экрана.

### 6.2 Дополнительная литература

1. Шапошников, В. А. Квалиметрия : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / В. А. Шапошников ; Рос. гос. проф.-пед. ун-т. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2016. - 134 с. - Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/handle/123456789/20925>.

2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник [для бакалавриата по направлению подготовки "Социальная работа"] / [И. С. Романычев и др.]. - Москва: Дашков и К°, 2014. – 181 с.

### 6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Муниципальное объединение библиотек Екатеринбурга. Режим доступа: <http://моб.екатеринбург.рф>

2. Менеджмент качества. Режим доступа: <http://www.kpms.ru/>

3. Международная организация по стандартизации. Режим доступа: <https://www.iso.org/ru/home.html>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Браузер Chrome.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».



2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.
2. Компьютерный класс.

