

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Хагуров Т.А.  
подпись  
« 24 »  2018г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Б1.В.06 Квалитология в социальной работе

Направление подготовки/специальность  
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль) / специализация  
«Психолого-педагогические технологии в социальной работе»

Программа подготовки: академическая магистратура

Форма обучения - очная

Квалификация (степень) выпускника - магистр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Квалитология в социальной работе» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, профиля «Психолого-педагогические технологии в социальной работе»

Программу составил(и):  
к.соц.н., доцент кафедры социальной  
работы и ППВО Гомцял О.А.



Рабочая программа дисциплины «Квалитология в социальной работе» утверждена на заседании кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования  
протокол № 13 от «10» апреля 2018г  
Заведующий кафедрой (разработчик) Чепелева Л.М.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета  
протокол № 12 от «19» апреля 2018г.  
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

Бондарь Т.В. зав.кафедрой управления образованием ИППК КубГУ,  
канд.психол.наук

Александров Евгений Павлович, доктор педагогических наук, профессор  
кафедры педагогики и психологии Краснодарского государственного  
института культуры

## 1. Цели освоения дисциплины

**1.1 Цель освоения дисциплины «Квалитология в социальной работе»** – овладение студентами теоретико-методологическими подходами к исследованию качества жизни, основами квалитологии и социальной квалитметрии, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- ознакомить магистрантов с философским учением о качестве и количестве;
- дать магистрантам представления об онтологии и объективной диалектике качества;
- ознакомить с качеством предоставляемых гражданам социальных услуг;
- ознакомить магистрантов с социальными качествами современного общества;
- дать магистрантам знания о различных социальных проблемах, возникающих у клиента социальной работы, и способах их измерения и количественной оценке качества.

### 1.3 Место курса в структуре ООП ВО

Дисциплина Б.1В.06 «Квалитология в социальной работе» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин общенаучного и профессионального цикла, таких как: «Современные проблемы науки», «Современная философия и методология науки», «Теория и практика управления в социальной работе», «Теоретико-методологические основы технологий социальной работы», «Технологии профессиональной подготовки специалистов социальной работы» и др.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

ПК – 14 Способностью к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-14	Способностью к осуществлению оценки и контроля качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалитметрии и стандартизации	методики оценки показателей качества социальной деятельности	разрабатывать критерии и показатели оценки эффективности и социальных проектов и программ	навыками креативности в решении социальных проблем

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		В	—		
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>28,2</b>	<b>28,2</b>			
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>28</b>	<b>28</b>			
Занятия лекционного типа	6	6	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	22	22	-	-	-
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	-	-	-
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2	-	-	-
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>43,8</b>	<b>43,8</b>	-	-	-
Курсовая работа	-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала	6	6	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	12	12	-	-	-
Реферат	10	10	-	-	-
Эссе	5	5	-	-	-
Кейс	5	5	-	-	-
Подготовка к текущему контролю	5,8	5,8	-	-	-
<b>Контроль:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Подготовка к зачету	-	-	-	-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>28,2</b>	<b>28,2</b>		
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в В семестре (для студентов ОФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Объект, предмет и задачи изучения дисциплины.	12	1	3,7	-	7,3
2.	Философское учение о качестве и количестве.	12	1	3,7	-	7,3
3.	Истоки возникновения квалитологии и ее взаимосвязь с квалитметрией.	12	1	3,7	-	7,3
4.	Качество продукции и услуг в социальной сфере.	12	1	3,7	-	7,3
5.	Показатели качества социальных сфер жизнедеятельности человека	11,9	1	3,6	-	7,3
6.	Качество человека и социальные качества общества.	11,9	1	3,6	-	7,3
	<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>6</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>43,8</b>

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Объект, предмет и задачи изучения дисциплины.	1. Квалитология как фундаментальная теория. 2. Объект и предмет квалитологии. 3. Задачи изучения дисциплины	Обсуждение вопросов темы; эссе.
2.	Философское учение о качестве и количестве.	1. Измерение качества социальных объектов. 2. Измерение количества социальных объектов. 3. Субъективность качества. 4. Факторы субъективности качества социальных	Обсуждение вопросов темы; эссе.
3.	Истоки возникновения квалитологии и ее взаимосвязь с квалиметрией.	1. Истоки возникновения квалитологии (от Аристотеля до современной квалитативной парадигмы). 2. Квалитология и квалиметрия в социальной работе: сходство и различия.	Обсуждение вопросов темы; эссе.
4.	Качество продукции и услуг в социальной сфере.	1. Качество продукции и медико-социальные показатели здоровья населения. 2. Качество услуг, предоставляемых социально-уязвимым категориям населения. 3. Мониторинг качества продукции и услуг в социальной сфере	Обсуждение вопросов темы; эссе.
5.	Показатели качества социальных сфер жизнедеятельности человека	1. Качество экономических показателей социальной работы. 2. Качество экосистемы. 3. Качество природопользования. Качество социальной безопасности. 4. Качество образовательных технологий в социальной работе.	Обсуждение вопросов темы; эссе.
6.	Качество человека и социальные качества общества.	1. Качество жизни различных социально незащищенных групп населения. 2. Качество законодательства по социальной работе. 3. Социальные качества современного общества. 4. Качественные показатели социального государства.	Обсуждение вопросов темы; эссе.

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

№ раздела	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1.	Объект, предмет и задачи изучения дисциплины.	1. Квалитология как фундаментальная теория. 2. Объект и предмет квалитологии. 3. Задачи изучения дисциплины	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы
2.	Философское учение о качестве и количестве.	1. Измерение качества социальных объектов. 2. Измерение количества социальных объектов. 3. Субъективность качества. 4. Факторы субъективности качества социальных	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы
3.	Истоки возникновения квалитологии и ее взаимосвязь с квалиметрией.	1. Истоки возникновения квалитологии (от Аристотеля до современной квалитативной парадигмы). 2. Квалитология и квалиметрия в социальной работе: сходство и различия.	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы
4.	Качество продукции и услуг в социальной сфере.	1. Качество продукции и медико-социальные показатели здоровья населения. 2. Качество услуг, предоставляемых социально-уязвимым категориям населения. 3. Мониторинг качества продукции и услуг в социальной сфере	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы
5.	Показатели качества социальных сфер жизнедеятельности человека	1. Качество экономических показателей социальной работы. 2. Качество экосистемы. 3. Качество природопользования. 4. Качество социальной безопасности. 5. Качество образовательных технологий в социальной работе.	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы
6.	Качество человека и социальные качества общества.	1. Качество жизни различных социально незащищенных групп населения. 2. Качество законодательства по социальной работе. 3. Социальные качества современного общества. 4. Качественные показатели социального государства.	Опрос на занятии семинарского типа, рефераты, тестовые задания, контрольные вопросы

### 2.3.3 Лабораторные занятия – не предусмотрены

### 2.3.4 Курсовые работы - не предусмотрены

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Подготовка сообщений, презентаций	Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
2	Реферат	Методические рекомендации по написанию рефератов, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
3	Кейс	Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.
4	Эссе	Методические рекомендации по написанию эссе, утвержденные кафедрой «Социальная работа, психология и педагогика высшего образования», протокол № 15 от 20.04.2017 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## 3. Образовательные технологии

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- проективные методы обучения;

- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: проблемные лекции, лекции-консультации, дискуссии, беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции, семинар малыми группами, анализ конкретных ситуаций.

Занятия, проводимые с использованием интерактивных технологий

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	Проблемные лекции, лекции-консультации	6
	ПЗ	Беседы, разбор ситуаций, презентация докладов, сообщений в формате мини-конференции	10
Итого:			16

На этапе изучения разделов, которые носят теоретико-практический характер, используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление имеющихся проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используются такие образовательные технологии как:

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций;
- лекция с элементами дискуссии;
- анализ эссе;
- анализ проблемных ситуаций.

Так же используются методы обучения, направленные на формирование умений и навыков по вопросам прогнозирования, анализа. Для этого внедрена следующая образовательная технология: *проведение проблемного семинара*, в рамках которого студенты решают двуединую задачу: а) получают знания по очередной теме учебного модуля; б) способствуют решению проблемных ситуаций.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

#### **Примерные темы рефератов**

1. Предмет, объект и методы квалитологии Основные этапы и предпосылки становления квалитологии. Теория качества. Качество как понятийная система. Система законов и принципов теории качества
2. Структура концептуального аппарата теории качества
3. Система социально-экономических законов квалитологии.
4. Системно-научные предпосылки квалитологии.
5. Система законов и принципов теории качества
6. Принцип внешне-внутренней обусловленности качества.
7. Концептуальные положения и задачи современной квалитологии
8. Качество социальных услуг
9. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе



10. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения
11. Управление персоналом в учреждениях социального обслуживания
12. Теория и методы квалитологии
13. Качество социальных услуг
14. Критерии эффективности социальной работы.
15. Менеджмент социального обслуживания.-
16. Теоретические концепции социального поведения
17. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством
18. Методы оценки уровня качества социальных услуг
19. Концепция улучшения
20. Качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность
21. улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
22. Обеспечение качества социального
23. обслуживания.
24. Цели и задачи программы социального обслуживания
25. Проблема эффективности социального менеджмента. Типы социальных служб. «Бюрократия низового уровня».
26. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы.
27. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы
28. Технологии оценки качества социального обслуживания.
29. Методы оценки качества социальных услуг.
30. Модель оценки качества социальных услуг.
31. Нормативно-правовая основа оценки качества социального обслуживания населения.
32. ФЗ «О техническом регулировании».
33. Федеральный закон «О защите прав потребителей».
34. Документы в области стандартизации: национальные стандарты, общероссийские классификаторы и др.
35. Стандарты качества серии ИСО 9000.
36. Система менеджмента качества.
37. Система критериев и показателей оценка качества социальных услуг.
38. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
39. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
40. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

### **Примерные тестовые задания**

1. Основателем современной системы управления качеством является:
  - а) А. Фейгенбаум
  - б) Э. Деминг
  - в) Г. Форд
2. Особенности социальной услуги:
  - а) неосвязаемость
  - б) сохраняемость услуги
  - в) неотделимость от источника услуги
  - г) несохраняемость услуги
  - д) непостоянство качества социальной услуги

- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

3. Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)
- г) высокая приоритетность социальной услуги

4. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:

- а) контроль
- б) управление качеством
- в) постоянное повышение качества
- г) планирование качества

5. Основные принципы качества Э. Деминга:

- а) постоянство целей ○ отказ от низкого качества
- б) элементы регламентации контроля качества
- в) отказ от повсеместного контроля
- г) установка с сотрудниками долгосрочных партнерских отношений

6. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
- б) получение потребителем любых услуг
- в) нет правильного ответа

7. Какие цели преследует всеобщее управление качеством:

- а) ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей клиентов
- б) возведение качества в ранг цели учреждения
- в) оптимальное использование всех ресурсов организации

8. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:

- а) У.Э. Деминг
- б) А.В.Гличев.
- в) Аристотель
- г) К. Маркс

9. Качество – это

- а) качество — совокупность свойств
- б) качество системно-структурно, оно есть иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (подкачеств)
- в) качество динамично, оно есть динамическая система свойств
- г) качество есть существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей, элементов; качество конституирует условия развития объекта

10. Принцип целостности формирования и развития качества:

- а) фиксирует появление нового качества у целого объекта, несводимого к качествам его частей

б) определяет существование структурного представления качества (важного для квалиметрии) в виде структуры свойств, функций (функциональной структурности), или в виде структуры качеств частей, т.е. подкачеств или их единства

в) определяет понимание свойств и качества как функции времени.

8. Какие законы выступают регуляторами в контурах управления качеством:

а) закон планомерного функционирования экономики (закон плановости)

б) Закон экономии труда

в) закон стоимости и потребительной стоимости

г) все определения верны

10. Что такое квалиметрия?

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги

б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги

в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством

г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

11. В структуру квалиметрии входят:

а) сертификация

б) теория качества

в) теория управления качеством

г) метрология

12. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат);

аксиоматика и принципы; сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних величин, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

а) общая квалиметрия

б) специальные квалиметрии

в) предметные квалиметриемы

13. Квалиметрия как наука не имеет следующий статус:

а) экономический

б) технико – экономический

в) технический

г) общенаучный

14. Точкой отсчета теории управления качеством является школа:

а) Ф. Тейлора

б) В. Шухарта

в) Г. Доджа, Г. Роминга

г) Г. Эмерсона

15. В элементы квалиметрии не входят:

а) сертификаты

б) уровень жизни населения

в) стандарты

г) метрология

16. Трилогия Качества Д.М. Джурана:

- а) планирование качества
- б) улучшение качества
- в) контроль качества

**Примерные вопросы для обсуждения на занятиях семинарского типа**

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.
2. Предпосылки квалитологии.
3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.
6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалитологии.
9. Структура квалитологии. Предмет и содержание квалитологии.
10. Статусы квалитологии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

**4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

***Вопросы к зачету***

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.
2. Предпосылки развития квалитологии.
3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.
6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалитологии.
9. Структура квалитологии. Предмет и содержание квалитологии.
10. Статусы квалитологии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
11. Теория и методы квалитологии.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.
13. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.
14. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
15. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.
16. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.
17. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.
18. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.
19. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
20. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.
21. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения социального обслуживания и контроль за качеством.
22. Определение понятий: «качество услуги», «качество социальной услуги», «показатели качества услуги», «управление качеством», «культура качества», «оценка качества», «методы оценки качества».

23. Стандартизация качества социального обслуживания населения.
24. Качество работы организаций оказывающих социальные услуги.
25. Качество социальных услуг: критерии и показатели оценки.
26. Социальное обслуживание как форма социального взаимодействия.
27. Определение понятий: услуга, социальная услуга, обслуживание, социальное обслуживание.
28. Классификация социальных услуг.
29. Социально-психологические, социально-педагогические, социально-медицинские, социально-правовые, социально-экономические, социально-бытовые услуги.
30. Этапы становления науки о качестве.
31. Предпосылки возникновения квалитологии.
32. Объект и предмет квалитологии.
33. Квалиметрия: основные понятия, цели, направления исследования.
34. Актуальные проблемы развития квалиметрии.
35. Социальная квалиметрия: понятие, сущность.
36. Социальная квалиметрия в системе квалитологии.
37. Социальная квалиметрия в системе наук.
38. Квалиметрия в социальной работе.
39. Квалиметрия в социальном обслуживании.
40. Качество как совокупность свойств.
41. Структура концептуального аппарата теории качества.
42. Качество и количество.
43. Качество и структура.
44. Качество услуги, качество процесса.
45. Потенциальное и реальное качество.
46. Многоаспектность категории качества.

#### **Критерии зачетной оценки**

Пороги зачета	Варианты параметра
Зачтено	<p>Выставляется студенту, если студентом дан полный, развернутый ответ, показано умение проанализировать ситуацию, самостоятельно вычленить и описать возможные ее решения; умение обобщать информацию, получаемую из разных источников. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений.</p> <p>Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологией. Могут быть допущены 2–3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.</p>
Не зачтено	<p>Выставляется при несоответствии ответа заданному вопросу, ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося</p>

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

### **5.1. Основная литература:**

1. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М. : Дашков и К°, 2017. - 532 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93411>.

2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. - М. : Юрайт, 2017. - 404 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>.

3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. - М. : Дашков и К°, 2016. - 182 с. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=453438&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453438&sr=1).

### **Дополнительная литература:**

1. Комаров, Е.И. Управление эффективностью социальных учреждений : учебно-практическое пособие / Е.И. Комаров, Н.Н. Стрельникова, И.В. Малофеев. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 302 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02081-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453435>

2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2](http://www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2).

3. Герасимова, Е. Б. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин ; под ред. Б. И. Герасимова. -

4-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 217 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=757966>.

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

1. Российское образование, федеральный портал [Официальный сайт] — URL: <http://www.edu.ru>

2. <http://www.auditorium.ru/lib/> – авторефераты, диссертации, материалы конференций, научные монографии, научно-аналитические обзоры и др.

3. Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

4. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных <http://www.scopus.com/>

5. Web of Science (WoS) - база данных научного цитирования <http://webofknowledge.com>

6. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Предназначение лекций по курсу «Квалитология в социальной работе» заключается в следующем:

- Изложение важнейшей информации по заданной теме.
- Помощь в освоении фундаментальных проблем курса.
- Популяризация новейших достижений современной научной мысли.

Лекции по данному курсу предоставляют базовую основу для использования других форм учебных занятий, таких как семинарское занятие, экзамен.

Практические занятия (семинары) предназначены для углубленного изучения предмета, овладение процессов познания, применительно к особенностям социального страхования. На семинарах студенты закрепляют знания, полученные на лекциях или из учебников, в процессе их пересказа или обсуждения. Подготовка к занятиям по первоисточникам – материалам СМИ (а не только учебникам), выступление с сообщениями расширяют знания студентов по курсу.

Дидактические цели семинара:

- Углубление, систематизация и закрепление знаний, превращение их в убеждения;- проверка знаний;
- Привитие умений и навыков самостоятельной работы с учебником, статьей и пр.;
- Развитие культуры речи, формирование умения аргументировано отстаивать свою точку зрения, отвечая на вопросы других студентов и преподавателя;
- Умение слушать других, задавать вопросы.

В зависимости от степени активизации мнемической или мыслительной деятельности студентов формы организации семинарских занятий можно разделить на два типа: 1) репродуктивный и 2) продуктивный.

Репродуктивный тип организации занятия предполагает, прежде всего, активизацию мнемических способностей студентов. Они должны запомнить и пересказать определенный учебный материал на основе материала лекций или учебников или первоисточников. Продуктивный тип организации занятия предполагает активизацию мыслительных способностей студентов. Они должны сравнить, проанализировать, обобщить, критически оценить, сделать умозаключение на основе услышанного или прочитанного материала. Такой характер занятию придает постановка вопросов следующего типа: Чем отличается...; Что общего между...; Какие механизмы...; Выделите достоинства и недостатки... (предполагается, что ответы на эти вопросы в явном виде в учебнике или лекции не даны).

Вид (форма) семинара определяется содержанием темы, уровнем подготовки студентов данной группы, направлением и профилем их подготовки, необходимостью увязать преподавание учебной дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми

студентами. Вид семинара призван способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой на нем темы, обеспечить наибольшую активность студентов, решение познавательных и воспитательных задач.

В рамках курса предполагается несколько видов семинарских занятий, а именно: вопросно-ответный вид семинара, семинар-дискуссия, обсуждение письменных работ студентов (аналитических справок, эссе). Гибкость видов семинарских занятий, широкие возможности постоянного их совершенствования позволяют наиболее полно осуществлять обратную связь с обучаемыми, выясняя для себя ряд вопросов, имеющих важное значение для постановки всего учебного процесса.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа. Самостоятельная работа студентов по курсу «Квалитология в социальной работе» понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность студентов, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет деятельностный подход, когда цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи, т. е. на реальные ситуации, где студентам надо проявить знание данной учебной дисциплины.

Целью самостоятельной работы студентов является углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических, исследовательских и технологических навыков по проблематике курса.

В качестве индивидуальной самостоятельной работы студентам предлагаются следующие задания:

1. Изготовление иллюстративного материала по выбранной теме (подготовка презентаций).
2. Написание аналитических справок, эссе по предложенной проблеме.
3. Решение тематических расчетных задач, кроссвордов.
4. Работа с научными понятиями – составление тезауруса.
5. Опыт самостоятельного рассуждения, т.е. рефлексии по поводу проблемного вопроса, поставленного преподавателем с логически обоснованными выводами.

Сроки выполнения самостоятельной работы определяются в соответствии с тематикой семинара, где должны быть представлены соответствующие работы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

*Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

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.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

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.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

### **8.1 Перечень информационных технологий.**

- Компьютер, снабженный соответствующим программным обеспечением и средства телекоммуникаций вместе с размещенной на них информацией.

– Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

– Использование электронных презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Университет обеспечивает возможность свободного использования компьютерных технологий. Все компьютерные классы университета объединены в локальную сеть, со всех учебных компьютеров имеется выход в Интернет. Обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к базам данных, в читальных залах к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям в соответствии с направлением подготовки. При использовании электронных изданий КубГУ обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

#### **Тех оснащение:**

мультимедийный проектор, ноутбук; интерактивная доска.

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 8,10. Соглашение Microsoft ESS 72569510 №73–АЭФ/223-

ФЗ/2018 от 06.11.2018.

2. Microsoft Office Professional Plus, Соглашение Microsoft ESS 72569510 №73–АЭФ/223-ФЗ/2018 от 6.11.2018.

3. Комплект антивирусного программного обеспечения (продление прав пользования). Контракт №59-АЭФ/223-ФЗ\_2018 от 07.09.2018.

4. StatSoft Statistica Ultimate Academic for Windows 10 Russian/13 English Сетевая версия Контракт №74-АЭФ/44-ФЗ/2017 от 05.12.2017.

5. Предоставление неисключительных имущественных прав на использование программного обеспечения «Антиплагиат» на один год Дог. №344/145 от 28.06.2018.

### 8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная Библиотека Диссертаций РГБ (<https://dvs.rsl.ru>)

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

3. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

4. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)

5. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

6. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

8. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)

9. Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM".

10. Scopus – мультидисциплинарная реферативная база данных.

11. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН

12. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE" (<https://biblioclub.ru>)

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная современной аудио- и видеотехникой (интерактивная доска, мультимедийный проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук). Для учащихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в каждом индивидуальном случае будет предоставлена возможность освоения основной образовательной программы в соответствии с индивидуальными потребностями.
2.	Семинарские занятия	Учебная аудитория, оснащенная современной аудио- и видеотехникой (интерактивная доска, мультимедийный проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук); изготовленные на компьютере схемы и раздаточный материал для практических заданий. Для учащихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в каждом индивидуальном случае будет предоставлена возможность освоения основной образовательной программы в соответствии с индивидуальными потребностями.
3.	Лабораторные занятия	Не предусмотрены
4.	Курсовое проектирование	Не предусмотрено
5.	Консультации	Учебная аудитория, интерактивная доска, компьютер/ноутбук, мультимедийный проектор.
6.	Текущий контроль,	Учебная аудитория, интерактивная доска, мультимедийный

	промежуточная аттестация	проектор для презентационного представления материала, компьютер/ноутбук, изготовленный на компьютере раздаточный материал для аттестации.
7.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, читальный зал библиотеки, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.