



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИГО  
Т.Е. Абрамзон

11.02.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ***

Направление подготовки (специальность)  
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы  
Социальная работа с разными группами населения

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения  
очная

|                     |   |
|---------------------|---|
| Институт/ факультет | Институт гуманитарного образования                        |
| Кафедра             | Социальной работы и психолого-педагогического образования |
| Курс                | 2   |
| Семестр             | 3   |

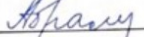
Магнитогорск  
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 80)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования  
27.01.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО  
11.02.2020 г. протокол № 5


Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук

 А.С. Каминский

Рецензент:

зам. директора по социальным вопросам МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области, канд. пед. наук

 Н.Ю. Андрусyak



## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины «Квалитология в социальной работе» является формирование систематизированных знаний в области квалитологии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и оценки качества деятельности специалиста по социальной работе и социальных служб; сформировать у магистров профессиональную готовность к использованию методов социальной квалитметрии в процессе социально-проектной деятельности; а также сформировать способность к разработке критериев и показателей оценки эффективности социальных проектов.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Квалитология в социальной работе входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Инновационное предпринимательство

Межведомственное взаимодействие в социальной работе с разными группами населения

Самообразование и проектирование профессиональной карьеры

Социальная экспертиза научных и проектных разработок

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Производственная - преддипломная практика

Производственная - педагогическая практика

Производственная - научно-исследовательская работа

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Квалитология в социальной работе» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции   |
|----------------|--|
| ОПК-4          | Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы |
| ОПК-4.1        | Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы.   |
| ОПК-4.2        | Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.                                   |
| ОПК-4.3        | Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.   |
| ОПК-4.4        | Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности.  |

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 39,2 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 3,2 акад. часов
- самостоятельная работа – 33,1 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часа

Форма аттестации - экзамен

| Раздел/ тема дисциплины  | Семестр | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) |           |             | Самостоятельная работа студента | Вид самостоятельной работы  | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации                             | Код компетенции                    |
|--|---------|--|-----------|-------------|---------------------------------|---|---|------------------------------------|
|  |         | Лек.   | лаб. зан. | практ. зан. |                                 |   |   |                                    |
| 1. Теоретико-методологические основы квалитологии в социальной |         |  |           |             |                                 |   |   |                                    |
| 1.1 Философия качества   | 3       | 2/2И   |           | 2/2И        | 2                               | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии, решение кейсов (ситуаций) | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 1.2 Квалитология: место в системе наук и ее значение           |         | 2  |           | 2/2И        | 2                               | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии, решение кейсов (ситуаций) | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 1.3 Качество и удовлетворенность потребителя                   |         | 2/2И   |           | 2           | 2                               | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии                            | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 1.4 Классификация "качества"                                   |         | 1/1И   |           | 1/1И        | 2                               | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии                            | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| Итого по разделу   |         | 7/5И   |           | 7/5И        | 8                               |   |   |                                    |
| 2. Квалитметрия как часть квалитологии                         |         |  |           |             |                                 |   |   |                                    |

|  |   |   |  |      |    |   |  |                                    |
|--|---|---|--|------|----|---|--|------------------------------------|
| 2.1 Социальная квалиметрия как наука о методах               | 3 | 1 |  | 1/ИИ | 2  | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 2.2 Основные понятия о качестве социальных услуг             |   | 1 |  | 1/ИИ | 2  | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 2.3 Квалиметрия в социальном обслуживании                    |   | 1 |  | 1    | 2  | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 2.4 Основные факторы, определяющие качество социальных услуг |   | 1 |  | 1    | 2  | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 2.5 Методы социальной квалиметрии                            |   | 1 |  | 1    | 2  | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 2.6 Основы технологии квалиметрической оценки качества       |   | 1 |  | 1    | 2  | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| Итого по разделу   |   | 6 |  | 6/2И | 12 |   |  |                                    |
| 3. Управление качеством социальных услуг                     |   |   |  |      |    |   |  |                                    |
| 3.1 Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы | 3 | 1 |  | 1    | 2  | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 3.2 Качество как объект управления                           |   | 1 |  | 1    | 2  | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 3.3 Качество и управление социально-проектной деятельностью  |   | 1 |  | 1    | 2  | Подготовка к практическим занятиям  | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |

|                           |  |       |  |       |      |   |   |                                    |
|---------------------------|--|-------|--|-------|------|---|---|------------------------------------|
| 3.4 Планирование качества |  | 1     |  | 1     | 2    | Самостоятельное изучение учебной и научной литературы с опорой на контрольные вопросы | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии                | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| 3.5 Контроль качества     |  | 1     |  | 1     | 5,1  | Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к тестированию.                        | Проверка домашнего задания, устный опрос на практическом занятии. Тестирование. | ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-4.4 |
| Итого по разделу          |  | 5     |  | 5     | 13,1 |   |   |                                    |
| Итого за семестр          |  | 18/5И |  | 18/7И | 33,1 |   | экзамен   |                                    |
| Итого по дисциплине       |  | 18/5И |  | 18/7И | 33,1 |   | экзамен   |                                    |

## **5 Образовательные технологии**

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. (Например, информационная лекция, семинар, практическое занятие).

2. Технология проблемного обучения используется как на лекциях, так и на практических занятиях: преподаватель ставит перед студентами проблему, решение которой способствует активизации мыслительной деятельности студентов, формирует умение не только решать проблемы, возникающие в практике социальной работы, но и брать на себя ответственность за решение проблем, возникающих в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

3. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией. (Например, практическое занятие в форме презентации, работа с Интернет-сайтами).

4. Инновационные методы в высшем образовании – методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности. Они предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:

- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- проведение электронных презентаций рефератов, курсовых и выпускных квалификационных работ;
- решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +»;
- консультирование студентов с использованием электронной почты.

Кроме того, инновационные методы также предполагают и применение методов активного обучения:

- методы проблемного обучения, решение ситуативных задач;
- исследовательские методы;
- проведение деловых и ролевых игр, круглых столов на базе современных информационных технологий.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (работа в команде, Case-study или метод конкретных ситуаций, деловая игра, решение ситуационных задач, презентация с использованием раздаточного материала, использование тестов и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.



## 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### а) Основная литература:

1. Рашников В. Ф. Основы квалиметрии. Инструменты и системы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Рашников, В. М. Салганик, Н. Г. Шемшурова ; МГТУ. - [2-е изд., подгот. по печ. изд. 2012]. - Магнитогорск : МГТУ, 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1377.pdf&show=dcatalogues/1/1123831/1377.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Супрун Н. Г. Управление в социальной работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Г. Супрун ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1499.pdf&show=dcatalogues/1/1124031/1499.pdf&view=true>. - Макрообъект.

### б) Дополнительная литература:

1. Потрикеева О. Л. Моделирование и проектирование в социальной и психолого-педагогической работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Л. Потрикеева, Е. В. Олейник, Б. Т. Ищанова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3406.pdf&show=dcatalogues/1/1139712/3406.pdf&view=true>. - Макрообъект. - ISBN 978-5-9967-0999-1.

2. Теория и практика социальной работы с разными группами населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / [Н. Ю. Андрусяк, Б. Т. Ищанова, Е. В. Олейник и др.] ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3181.pdf&show=dcatalogues/1/1136618/3181.pdf&view=true>. - Макрообъект.

### в) Методические указания:

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2019. 46 с.

### г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

#### Программное обеспечение

| Наименование ПО                        | № договора                   | Срок действия лицензии |
|--|------------------------------|------------------------|
| MS Windows 7 Professional(для классов) | Д-1227-18 от 08.10.2018      | 11.10.2021             |
| MS Office 2007 Professional            | № 135 от 17.09.2007          | бессрочно              |
| 7Zip                                   | свободно распространяемое ПО | бессрочно              |

#### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

| Название курса   | Ссылка  |
|--|---|
| Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»                | <a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>                                 |
| Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ) | URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>        |
| Поисковая система Академия Google (Google Scholar)   | URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>                            |
| Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам                           | URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>                                      |
| Российская Государственная библиотека. Кatalоги  | <a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a> |
| Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова  | <a href="http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp">http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp</a>   |

## 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, вы-ходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

## Приложение 1.

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

#### *Примерный перечень вопросов к экзамену*

1. Понятие качества и количества: их соотношение. Диалектическая взаимосвязь качества, количества и меры.
2. Субъективность качества.
3. Качество продукции и услуг.
4. Качество человека и его жизни.
5. Категория качества как понятийная система. Ценностный аспект категории качества.
6. Качество и структура. Принцип противоречивого единства внутренних и внешних моментов качества.
7. Потребности человека и качество.
8. Качество процесса и качество результата. Принцип отражения.
9. Потенциальное и реальное качество. Принцип единства потенциального и реального качества.
10. Двойная роль "потребности" в цикле качества.
11. Качество труда и качество деятельности.
12. Динамичность качества и единство качества и экстенсивного количества как признаки интенциональной классификации
13. Социальная квалиметрия как наука. Ее основные понятия.
14. Понятие качества социальной услуги.
15. Международные стандарты ИСО 9001, национальные стандарты в России.
16. Показатели качества социальных услуг.
17. Качество социальных проектов и программ.
18. Качество труда.
19. Оценка качества труда руководителей.
20. Качество технологии.
21. Оценка качества документации технологического процесса.
22. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг
23. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.
24. Методы квалиметрической оценки: упрощенный, приближенный.
25. Точный метод квалиметрической оценки.
26. Алгоритм квалиметрической оценки.
27. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.
28. Правила и порядок разработки методики оценивания.
29. Обработка экспериментальных данных.
30. Эталоны качества.
31. Уровни качества.
32. Методы расчета оценок качества
33. Цели и принципы стратегии управления качеством.
34. Взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества продукции.
35. Классификация показателей качества продукции.
36. Основные методы влияния на процесс управления качеством.
37. Жизненный цикл продукции.
38. Классификация объектов качества.
39. Качество в жизнедеятельности.
40. Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.
41. Структурно-логическая модель качества.
42. Понятие круга, спирали, петли качества.
43. Типы структур управления социальными проектами.

44. Управление социальными проектами по критерию качества.
45. Управление трудовыми отношениями.
46. Управление переменами в социально-проектной деятельности.
47. Основные правила и требования в процессе планирования качества.
48. Принципы организации плановой работы.
49. Основные задачи планирования качества.
50. Минимизация потерь от внутреннего и внешнего брака.
51. Системный подход к планам качества.
52. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества.
53. Внутриорганизационное планирование.
54. Средства планирования.
55. Политика повышения качества.
56. Виды и методы контроля качества.
57. Основные термины и определение контроля. Основные задачи контроля.
58. Статистические методы анализа качества. Источники данных при осуществлении анализа и контроля качества.
59. Выборочный и сплошной контроль.
60. Испытание готовой продукции.

### **Тест для самопроверки**

1. Квалитология – это наука ...
  - а) о количестве
  - б) о качестве
  - в) о количестве и качестве
  
2. В структуру квалитологии входят:
  - а) сертификация
  - б) теория качества
  - в) теория управления качеством
  - г) метрология
  - д) нет правильного ответа
  
3. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:
  - а) У.Э. Деминг
  - б) Гегель
  - в) Аристотель
  - г) К. Маркс
  - д) Э. Кант
  
4. Философско-методологические предпосылки синтеза квалитологии отражают:
  - а) становление экономической теории качества
  - б) формирование и развитие проблемы качества продуктов труда, путей и методов ее решения в истории общественного производства
  - в) системно-методологические предпосылки, отражающие достижения цикла наук системного (системологического) типа и математики
  - г) синтез истории учения о качестве, начиная от квалитативизма Аристотеля, кончая современной квалитативной парадигмой.

5. 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
- д) Э.Кант
- е) Гегель

6. Качество – это

- а) качество — совокупность свойств
- б) качество - и 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
- д) качество — основа существования объекта или процесса, оно имеет двоякую, внешне-внутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества — свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество
- е) качество обуславливает единичность объекта или процесса, его специфичность, целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость
- ж) все определения верны
- и) нет правильного ответа

7. 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
- д) нет правильного ответа

9. 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.

10. В структуру квалиметрии входят:

а) сертификация

б) теория качества

в) теория управления качеством

г) метрология

д) нет правильного ответа

### **Примерные темы для индивидуальных заданий**

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 квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.

10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

11. Теория и методы квалиметрии.

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 и контроль за ее качеством.

22. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.

23. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

Приложение 2.

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

| Структурный элемент компетенции  | Планируемые результаты обучения   | Оценочные средства   |
|--|---|--|
| <b>ОПК-4: Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b> |   |  |
| ОПК-4.1:   | Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы | <p><b>Вопросы для подготовки к экзамену.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие качества и количества: их соотношение. Диалектическая взаимосвязь качества, количества и меры.</li> <li>2. Субъективность качества.</li> <li>3. Качество продукции и услуг.</li> <li>4. Качество человека и его жизни.</li> <li>5. Категория качества как понятийная система. Ценностный аспект категории качества.</li> <li>6. Качество и структура. Принцип противоречивого единства внутренних и внешних моментов качества.</li> <li>7. Потребности человека и качество.</li> <li>8. Качество процесса и качество результата. Принцип отражения.</li> <li>9. Потенциальное и реальное качество. Принцип единства потенциального и реального качества.</li> <li>10. Двойная роль "потребности" в цикле качества.</li> <li>11. Качество труда и качество деятельности.</li> <li>12. Динамичность качества и единство качества и экстенсивного количества как признаки интенциональной классификации</li> <li>13. Социальная квалиметрия как наука. Ее основные понятия.</li> <li>14. Понятие качества социальной услуги.</li> <li>15. Международные стандарты ИСО 9001, национальные стандарты в России.</li> <li>16. Показатели качества социальных услуг.</li> <li>17. Качество социальных проектов и программ.</li> </ol> |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства   |
|---------------------------------|---------------------------------|--|
|                                 |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>18. Качество труда.</li> <li>19. Оценка качества труда руководителей.</li> <li>20. Качество технологии.</li> <li>21. Оценка качества документации технологического процесса.</li> <li>22. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг</li> <li>23. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.</li> <li>24. Методы квалиметрической оценки: упрощенный, приближенный.</li> <li>25. Точный метод квалиметрической оценки.</li> <li>26. Алгоритм квалиметрической оценки.</li> <li>27. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.</li> <li>28. Правила и порядок разработки методики оценивания.</li> <li>29. Обработка экспериментальных данных.</li> <li>30. Эталоны качества.</li> <li>31. Уровни качества.</li> <li>32. Методы расчета оценок качества</li> <li>33. Цели и принципы стратегии управления качеством.</li> <li>34. Взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества продукции.</li> <li>35. Классификация показателей качества продукции.</li> <li>36. Основные методы влияния на процесс управления качеством.</li> <li>37. Жизненный цикл продукции.</li> <li>38. Классификация объектов качества.</li> <li>39. Качество в жизнедеятельности.</li> <li>40. Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.</li> <li>41. Структурно-логическая модель качества.</li> <li>42. Понятие круга, спирали, петли качества.</li> <li>43. Типы структур управления социальными проектами.</li> <li>44. Управление социальными проектами по критерию качества.</li> <li>45. Управление трудовыми отношениями.</li> <li>46. Управление переменными в социально-проектной деятельности.</li> </ul> |



| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения   | Оценочные средства  |
|---------------------------------|---|---|
|                                 |   | <p>47. Основные правила и требования в процессе планирования качества.</p> <p>48. Принципы организации плановой работы.</p> <p>49. Основные задачи планирования качества.</p> <p>50. Минимизация потерь от внутреннего и внешнего брака.</p> <p>51. Системный подход к планам качества.</p> <p>52. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества.</p> <p>53. Внутриорганизационное планирование.</p> <p>54. Средства планирования.</p> <p>55. Политика повышения качества.</p> <p>56. Виды и методы контроля качества.</p> <p>57. Основные термины и определение контроля. Основные задачи контроля.</p> <p>58. Статистические методы анализа качества. Источники данных при осуществлении анализа и контроля качества.</p> <p>59. Выборочный и сплошной контроль.</p> <p>60. Испытание готовой продукции.</p> |
| ОПК-4.2:                        | Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы | <p>Практические задания:</p> <p>1) осуществите контент-анализ научной статьи по следующим параметрам:<br/>– объект и предмет оценки эффективности и(или) качества,<br/>– критерии и показатели оценки эффективности и(или) качества;</p> <p>2) разработайте систему оценки качества труда специалиста конкретного учреждения социальной защиты населения.</p>   |
| ОПК-4.3:                        | Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы                           | <p style="text-align: center;"><b>Примерные темы для индивидуальных заданий</b></p> <p>1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.</p> <p>2. Предпосылки квалитологии.</p> <p>3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.</p> <p>4. Методологический принцип триединства науки о качестве.</p>  |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства   |
|---------------------------------|---------------------------------|--|
|                                 |                                 | <p>5. Структура концептуального аппарата теории качества.</p> <p>6. Категория качества как понятийная система.</p> <p>7. Система принципов теории качества.</p> <p>8. Система социально-экономических законов квалитологии.</p> <p>9. Структура квалитметрии. Предмет и содержание квалитметрии.</p> <p>10. Статусы квалитметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.</p> <p>11. Теория и методы квалитметрии.</p> <p>12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги.</p> <p>13. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.</p> <p>14. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.</p> <p>15. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.</p> <p>16. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.</p> <p>17. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.</p> <p>18. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.</p> <p>19. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.</p> <p>20. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.</p> <p>21. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.</p> <p>22. Современная система профессиональной мотивации работников социальных</p> |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения  | Оценочные средства   |
|---------------------------------|--|--|
|                                 |  | <p>служб.</p> <p>23. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.</p>  |
| ОПК-4.4:                        | Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности | <p>1. Выполняется до начала экзамена. На экзамен представляется защита выполненного задания.</p> <p>При выполнении задания необходимо опираться на следующее:</p> <p>1. Выберите объект (любое социальное учреждение, где Вы работаете, работали или проходили практику). Используя знания по квалитологии, проведите:</p> <p>I. Планирование качества, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определите основные потребности клиентов в определенных услугах (услуге) в конкретном учреждении;</li> <li>- интерпретируйте полученные данные;</li> <li>- разработайте схему продвижения конкретных услуг (услуги) к клиентам;</li> <li>- оптимизируйте свойства и характеристики услуг (услуги) в соответствии с потребностями учреждения и потребностями социальных клиентов.</li> </ul> <p>II. Улучшение качества, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработайте процесс, который позволит своевременно предоставлять конкретные услуги (услугу) и опишите его;</li> <li>- оптимизируйте по возможности данный процесс.</li> </ul> <p>III. Контроль качества, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опишите функционирование процесса предоставления социальных услуг (услуги) клиентам в конкретном учреждении.</li> </ul> <p>IV. Оценка качества:</p> <p>оцените качество программы оказания конкретного вида социальных услуг.</p> <p>V. Презентация проекта:</p> |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства  |
|---------------------------------|---------------------------------|---|
|                                 |                                 | Разработать презентацию представленного проекта и защитить его. |

**б) порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания**

При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Ознакомиться с вопросником к экзамену, выявить вопросы, по которым недостаточно материала.
2. Внимательно изучить конспекты лекций и содержание записей, сделанных на практических занятиях.
3. Ознакомиться со списком рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы по каждой теме.
4. Изучить материал по учебникам и учебным пособиям.
5. Помнить, что на экзамене необходимо не только воспроизвести изученный материал, но и связать теоретический материал с практикой управленческой деятельности, привести примеры по вопросам стандартизации и качества услуг в социальном обслуживании.

Опыт приема экзамена выявил, что наибольшие трудности при проведении зачета возникают по следующим вопросам:

- Онтология и объективная диалектика качества.
- Диалектическая взаимосвязь качества, количества и меры.
- Три этапа становления квалитологии.
- Системные законы и принципы теории качества.
- Системный подход к анализу качества.
- Проблема качества в синергетической теории.
- Методы квалитметрической оценки: упрощенный, приближенный.
- Правила и порядок разработки методики оценивания.
- Уровни качества.
- Методы расчета оценок качества
- Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления и этапах жизненного цикла изделий.
- Комплексные системы управления качеством продукции.

Для того чтобы избежать трудностей при ответах по вышеназванным разделам, рекомендуем:

- связать учебный материал по дисциплине «Квалитология в социальной работе» с изученным ранее материалом по другим дисциплинам;
- внимательно изучить все конспекты лекций и практических занятий;
- уточнить содержание ответов на «сложные» вопросы во время консультаций.

#### **Показатели и критерии оценивания экзамена:**

- на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
- на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
- на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
- на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.
- на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.