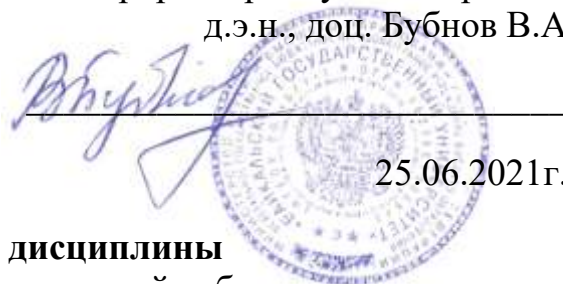


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доц. Бубнов В.А



25.06.2021г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.О.6. Квалитология в социальной работе**

Направление подготовки: 39.04.02 Социальная работа  
Направленность (профиль): Экономика, право, организация и управление в  
социальной работе

Квалификация выпускника: магистр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	21	21
Лекции (час)	14	18
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	152	162
Курсовая работа (час)		
Всего часов	180	180
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	21	21

Иркутск 2021

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 39.04.02  
Социальная работа.

Автор Е.Г. Копалкина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
социологии и психологии

Заведующий кафедрой Е.В. Зимина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Квалитология в социальной работе» является:

- формирование компетенций в области теории и практики социальной квалитологии в системе социальной работы;
- формирование целостного представления о социальной квалитметрии и стандартизации социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения, об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг и национальных и региональных стандартов социальных услуг, регламентирующих деятельность социальных служб и региональной социальной работы.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-4	Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	З. знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы У. уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы Н. владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Информационные ресурсы в социальной работе", "Социальная политика и социальные реформы"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
--------------------	-----------------------------	-------------------------------

Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	18
Практические (сем, лаб.) занятия	14	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	152	162
Всего часов	180	180

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Сущность и структура квалитологии, ее особенности в социальной работе	21	2	0	32		Групповая дискуссия по теме 1
2	Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы	21	4	0	32		Индивидуальное творческое задание по теме 2-3
3	Методы и подходы к оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы	21	4	0	32		
4	Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания	21	4	0	32		Тест по теме 4
5	Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе	21	4	0	34		Индивидуальное творческое задание по теме 5
	<b>ИТОГО</b>		18		162		

**Очная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Сущность и структура квалитологии, ее особенности в	21	3	2	30		Групповая дискуссия по теме 1

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	социальной работе						
2	Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы	21	3	3	30		Индивидуальное творческое задание по теме 2-3
3	Методы и подходы к оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы	21	3	3	30		
4	Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания	21	3	3	32		Тест по теме 4
5	Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе	21	2	3	30		Индивидуальное творческое задание по теме 5
	ИТОГО		14	14	152		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	Лекция 1. Сущность и структура квалитологии, ее особенности в социальной работе	Определение квалитологии и квалиметрии. Их взаимосвязь. Общие сведения о квалитологии и квалиметрии как отрасли науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценке качества любого вида человеческой деятельности. Предмет и содержание социальной квалитологии и квалиметрии как научной и учебной дисциплины. Понятие измерения качества социальной работы. Структура специальных социальных квалиметрий. Теоретические основы социальной квалитологии, применяемой в различных секторах социальной сферы. Принципы оценивания в социальной сфере.
	Лекция 2. Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы	Понятие критерий и показатель в общей и предметной квалиметрии. Сущность и назначение индикаторов в оценке качества и эффективности. Виды показателей качества по разным признакам классификации, для оценки материально-вещественных объектов и услуг. Требования к разработке показателей и критериев качества. Алгоритм оценки качества, исходя из показателей относительных, базовых, единичных и групповых, комплексных и интегральных. Понятие эффективности, результативности, особенности их определения в социальной работе. Формулы измерения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		<p>эффективности. Подходы к оценке эффективности социальной работы как науки, как учебной дисциплины и практической деятельности. Этапы и составляющие элементы оценки эффективности.</p>
	<p>Лекция 3. Методы и подходы к оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы</p>	<p>Классификация методов социальной квалитологии и квалиметрии. Особенность экспертной квалиметрии. Классы социальной экспер-тизы. Основные факторы, определяющие качество социаль-ной экспертизы. Квалиметрия индексации. Квалиметрия таксономии. Вероятностно-статистическая квалиметрия. Тестирование и др.методы.</p> <p>Методы оценки качества социальной политики, социальной защиты и со-циального обслуживания. Специфика предметной калитологии и квалиметрии, применяемой в си-стеме социальной защиты. Принцип системности и морфо-логический анализ качества в социальной работе. Квали-метрический подход к оценке качества профессиональной социальной работы. Квалитология в социальном обслуживании. Методология и методики оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.</p>
	<p>Лекция 4. Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания</p>	<p>Нормативная правовая база развития стандартизации со-циального обслуживания в РФ. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» о развитии стандартизации. Проблемы стандартизации социального обслуживания на-селения в России. Задачи и ценности стандартизации. Региональные стандарты и нормативы социальных услуг. Роль национальных стандартов в обеспечении качества социальных услуг. Концептуальные подходы к стандартизации социальных ус-луг по основным видам и категориям населения. Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг.</p> <p>Национальный стандарт. «Основ-ные виды социальных услуг». Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52888-2007. «Соци-альные услуги детям». Национальный стандарт РФ ГОСТ-Р – 2007. «Социальные услуги семье». Нацио-нальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2008. «Социальные ус-луги инвалидам». Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам».</p>
	<p>Лекция 5. Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе</p>	<p>Управление качеством продукции. Проблемы качества социальных услуг. Понятие эффективности, результативности и качества социальной работы. Порядок организации контроля качества социальных услуг. Методы и критерии оценки качества социальной работы. Стандарты и нормативы социального обслуживания. Проблемы и перспективы организации контроля качества социальных услуг.</p> <p>Практический опыт внедрения системы контроля качества социального обслуживания.</p> <p>Комплексная система национальных и региональных</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		стандартов, обеспечивающих контроль качества социальных услуг и социальных служб. Региональные стандарты контроля качества. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 52142-2003. «Качество социальных услуг». Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания» ГОСТ Р 52498 – 2005. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг». Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» ГОСТ Р 52497 – 2005.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Семинар 1-3. Сущность и структура квалитологии, ее особенности в социальной работе. Проводится групповая дискуссия по теме 1
2	Семинар 3-5. Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы. Разрабатывается индивидуальное творческое задание по темам 2-3
4	Семинар 6. Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания. Тест по теме 4
5	Семинар 7-10. Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе. Разрабатывается индивидуальное творческое задание по темам 5

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Сущность и структура квалитологии, ее особенности в социальной работе	ОПК-4	З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы  У.уметь	Групповая дискуссия по теме 1 Групповая дискуссия 1 по теме 1	Оценивается до 10 баллов за один вопрос (минимум участие в двух обсуждаемых темах) (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			<p>разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>		
2		ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	Групповая дискуссия по теме 1	Оценивается до 10 баллов за один вопрос (минимум участие в двух обсуждаемых темах) (10)



№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
3	2. Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы	ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Индивидуальное творческое задание по теме 2-3</p> <p>Индивидуальное творческое задание 1 по теме 2-3</p>	<p>Каждое правильно выполненное задание оценивается до 6 баллов. Работа оценивается до 30 баллов. (15)</p>
4		ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля,</p>	<p>Индивидуальное творческое задание по теме 2-3</p> <p>Индивидуальное творческое задание 2 по теме 2-3</p>	<p>Каждое правильно выполненное задание оценивается до 6 баллов. Работа оценивается до 30 баллов. (10)</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы		
5		ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>Индивидуальное творческое задание по теме 2-3</p> <p>Индивидуальное творческое задание 3 по теме 2-3</p>	<p>Каждое правильно выполненное задание оценивается до 6 баллов. Работа оценивается до 30 баллов (5)</p>
6	4. Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания	ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы</p>	Тест по теме 4	<p>Каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла, неправильный ответ - 0 баллов. (20)</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			<p>осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>		
7	5. Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе	ОПК-4	<p>З.знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У.уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>Н.владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	Индивидуальное творческое задание по теме 5	Каждое правильно выполненное задание оценивается до 10 баллов. Всего до 30 баллов. (30)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

## Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 21.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (20 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Тест содержит 10 вопросов и оценивается до 20 баллов. Правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла. Неправильный ответ - 0 баллов..

#### **Компетенция: ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы**

Знание: знать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

1. «Дорожная карта», ее назначение, содержание и практическое применение в области социальной работы.
2. «Независимая оценка качества учреждений социального обслуживания» в Иркутской области, порядок проведения, применяемые критерии и методы оценки.
3. Виды показателей качества: технико-экономических и социальных, применяемых для оценки качества социальных услуг и материальных объектов.
4. Виды профессиональных стандартов в области социальной работы, их содержание (профессиональные действия, умения и знания). Проблема использования их в практической социальной работе.
5. Внутренние и внешние проверки качества данного учреждения в рамках системы контроля качества (субъекты проверок, их функции, порядок работы).
6. Зарубежный опыт управления качеством услуг и продукции, в т.ч. в области социальной работы.
7. Инновационные методы и формы социальной работы, применяемые в практике учреждений социального обслуживания населения, с целью повышения качества социальных услуг.
8. История развития систем управления качеством и квалитологии как науки, в т.ч. применение в области практической социальной работы.
9. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалитология», пред-мет и содержание квалитологии как науки и учебной дисциплины.
10. Концептуальные подходы к стандартизации социальных услуг по основным видам и категориям населения. Научные основы разработки национальных стандартов социальных услуг.
11. Методологические и методические проблемы разработки стандартов социальных услуг в субъектах РФ, итоги и перспективы развития стандартизации социальных услуг в регионах России.
12. Методология и методики оценки качества социальных услуг, основное содержание метрологии как науки о методах измерения качества.
13. Нормативно-правовая база развития стандартизации в РФ, тенденции развития. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании», его роль в стандартизации и управлении качеством в социальной сфере.
14. Нормирование в социальной работе, особенности и перспективы применения в практике социальных учреждений.
15. Общественные и попечительские советы при учреждениях социального обслуживания и их роль в проведении независимой оценке качества социальных услуг.
16. Определение квалитологии и квалиметрии, их взаимосвязь, структура и состав квалиметрии.

17. Определение ключевых понятий «стандартизация социальных услуг», «государственная стандартизация в социальной сфере», «государственные стандарты на социальные услуги в социальном обслуживании».
18. Особенности и характеристика стандартизации в различных отраслях социальной инфраструктуры (образование, здравоохранение, занятость, ЖКХ и др.), виды стандартов, проблемы их разработки и реализации.
19. Понятие «управление качеством» применительно к социальной работе, основные теории управления качеством.
20. Понятие и взаимосвязь эффективности, результативности и качества социальной работы. Виды эффективности, подходы к ее определению.
21. Практический опыт внедрения системы контроля качества в различных учреждениях социального обслуживания населения (региональный опыт).
22. Проблемы и перспективы организации контроля качества социальных услуг, практический опыт внедрения системы контроля качества социального обслуживания.
23. Сертификация, ее сущность и назначение, необходимость в социальной практике.
24. Современные инновационные методы и методики социальной квалитологии (квалиметрии), получившие развитие в России и за рубежом.
25. Социологические, экономико-статистические и другие методы в проведении оценки качества и эффективности социальной работы на уровне территорий и организаций.
26. Специальные и предметные квалиметрии, принципы оценивания в социальной работе.
27. Стандарты и нормативы социального обслуживания на региональном уровне (на примере Иркутской области), их разработанность, виды, проблемы использования.
28. Сущность стандартизации, стандартизации социальных услуг, роль и место государственных стандартов в стандартизации социальной работы.
29. Теоретические основы социальной квалитологии, применяемой в различных секторах социальной сферы.
30. Этапы и процедура разработки системы оценки и контроля качества социальных услуг, функции субъектов, входящих в состав комиссии по проверкам качества.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Два задания творческого характера. Каждое оценивается до 20 баллов. В сумме до 40 баллов..

**Компетенция: ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы**

Умение: уметь разрабатывать, внедрять, контролировать, оценивать и корректировать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Задача № 1. Дать характеристику системы управления и контроля качества в организации

Задача № 2. Разработать критерии и показатели в рамках НОК (независимая оценка качества социальных услуг)

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Решение ситуации - до 40 баллов.

**Компетенция: ОПК-4 Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы**

Навык: владеть навыками разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Задание № 1. Решить ситуации по разработке системы качества определенного учреждения

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 39.04.02 Социальная  
работа  
Профиль - Экономика, право,  
организация и управление в социальной  
работе  
Кафедра социологии и психологии  
Дисциплина - Квалитология в  
социальной работе

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (20 баллов).
2. Разработать критерии и показатели в рамках НОК (независимая оценка качества социальных услуг) (40 баллов).
3. Решить ситуации по разработке системы качества определенного учреждения (40 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ Е.Г. Копалкина

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Зимина

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

##### а) основная литература:

1. Бурменко Т. Д. Татьяна Дмитриевна, Тарханова Е. Г. Елена Геннадьевна Социальные услуги в современной экономике. учебно-справочное пособие/ Т. Д. Бурменко, Е. Г. Тарханова.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2013.-110 с.
2. Технологии социальной работы. учебник для вузов. рек. УМО вузов России в обл. социальной работы/ авт. кол.: В. И. Жуков (рук.) [и др.].- М.: ОМЕГА-Л, 2011.-386 с.
3. Аристов О. В. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. для вузов/ О. В. Аристов.- М.: ИНФРА - М, 2008.-239 с.
4. [Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством \[Электронный ресурс\]: лабораторный практикум/ Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018.— 93 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>.](http://www.iprbookshop.ru/76893.html)
5. [Сатаева Д.М. Стандарты организации в системе управления качеством \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Сатаева Д.М., Крайнова О.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 49 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71590.html>](http://www.iprbookshop.ru/71590.html)

#### **б) дополнительная литература:**

1. Павленок П. Д., Руднева М. Я. Технологии социальной работы с различными группами населения. учеб. пособие для вузов. рек. УМО по образованию/ П. Д. Павленок, М. Я. Руднева.- М.: ИНФРА-М, 2009.-272 с.
2. Мишин В. М. Управление качеством. учеб. для вузов/ В. М. Мишин.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.-303 с.
3. [Квалиметрия и системы качества. Практикум. Часть 1 \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Л.Б. Лихачева \[и др.\]— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013.— 69 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47424.html>](http://www.iprbookshop.ru/47424.html)
4. [Сатаева Д.М. Система менеджмента качества: управление документированной информацией \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ Сатаева Д.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76991.html>](http://www.iprbookshop.ru/76991.html)

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Библиотека научной литературы по медиаобразованию на Российском общеобразовательном портале, адрес доступа: [http://www.edu.of.ru/mediaeducation/default.asp?ob\\_no=823](http://www.edu.of.ru/mediaeducation/default.asp?ob_no=823). доступ неограниченный
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

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

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и др.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий