

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



Проректор по образовательной деятельности
В.Ф. Шубаева
«наб» 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

к.псих.н, Львин Юрий Михайлович

Часов по учебному плану	180	<p align="center">Виды контроля в семестрах:</p> <p>Экзамен: семестр 2</p>
в том числе:		
контактная работа	12	
самостоятельная работа	159	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	9	

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	4
Практические занятия	8
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	12
Самостоятельная работа	159
Часы на контроль	9
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Сформировать целостное представление о теории и методах квалитологии и стандартизации, практические навыки по их применению в социальной работе
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Квалитология и стандартизация в социальной работе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 - Способен к разработке социальных программ, направленных на решение актуальных социальных проблем населения, и реализации технологии оказания социальных услуг	ПК-1.2 - Планирует деятельность организации, разрабатывает текущие и перспективные планы работы, определяет целевые показатели деятельности организации; осуществляет оценку и контроль качества в области реализации социальной работы на основе достижений современной квалитологии и стандартизации	<p>Знать: теоретические и методические основы современной квалитологии и стандартизации в сфере социальной работы</p> <p>Уметь: применять и корректировать технологии и методы контроля качества деятельности в сфере социальной работы на основе достижений современной квалитологии и стандартизации.</p> <p>Владеть: навыками разработки целевых показателей, критериев и норм для оценки и реализации социальных проектов и технологий оказания социальных услуг.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Теоретико-методологические основы изучения квалитологии в социальной работе	Основные предпосылки формирования квалитологии: философские, методологические, теоретические, производственные, экономические, системные, научные. Определение квалитологии, ее объект и предмет изучения. Структура квалитологии. Принципы триединства науки о качестве: теория качества, квалиметрия, теория управления качеством.	1	1		20
Тема 2. Качество как понятийная система	Категория «качество» как область междисциплинарного исследования. Качество как экономическая категория. Многоаспектность качества. Классификация качества. Теория качества и ее структурные элементы. Принципы теории качества: целостности, структурности, функциональности, динамичности, единства количества и качества и др. Сущностная модель качества. Качество и конкурентоспособность.	1	1		20
Тема 3. Методы оценки качества и его показатели	Методология оценки качества социальной деятельности. Классификация методов оценки качества. Показатели качества: единичные, комплексные, базовые относительные, интегральные и др. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.		1		21
Тема 4. Квалиметрия как составная часть квалитологии	Социальная квалиметрия как отрасль научного знания. Структура, теории и методы квалиметрии. Объект, предмет и содержание квалиметрии. Методы квалиметрии. Квалиметрические исследования социального обслуживания.	1	1		22
Тема 5. Качествоведение: понятие и основные разделы	Определение качествоведения, ее структура. Составные части: социальное качество, качество жизни, концепции улучшения качества и т.д. Методологические принципы и подходы к исследованию качества жизни в контексте различных теорий, концепций и школ.	1	1		22
Тема 6. Оценка качества социальных услуг	Понятия качества, результата и эффективности. Критерии и показатели качества услуги и методы их определения. Проведение оценочных исследований. Формы оценки программ и проектов. Понятие социальной экспертизы.		1		26
Тема 7. Оценка управления качеством в социальной работе	Качество как категория управления. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Критерии оценки эффективности социальной работы. Методы управления качеством социальной деятельности. Организационные формы реализации методов управления качеством. Привлечение потребителей к оценке социальных услуг.		2		28

Контроль:				36
Всего по дисциплине:	4	8	0	159

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Васин, Сергей Григорьевич. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г.Васин; [Гос. ун-т упр.]. - Москва: Юрайт, 2022. - 404 с.: ил., табл. (Бакалавр и магистр. Академический курс). ISBN 978-5-9916-3739-8.	https://urait.ru/bcode/508140
Колочева, В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие / В.В. Колочева. Управление качеством услуг, 2025-02-05. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. 99 с. ISBN 978-5-7782-3476-5.	https://www.iprbookshop.ru/91462.html
Рожков, Николай Николаевич. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели: учебник и практикум для вузов / Н.Н. Рожков. 2-е изд., пер. и доп. - Москва: Юрайт, 2022. - 167 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-07048-4: 749.00.	https://urait.ru/bcode/493358
Романычев, Илья Сергеевич. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник / Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы; Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы. 3. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 182 с. ISBN 978-5-394-03764-1.	http://znanium.com/catalog/document?id=358253
Овчаренко, Светлана Алексеевна Квалитология в социальной работе: учебное пособие / С.А. Овчаренко; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Ин-т магистратуры. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2015. - 103 с.: ил. Сведения доступны по Интернету:	https://opac.unecon.ru/elibrar ... B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B5.pdf

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- ОС Альт образование 10
- LibreOffice

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 401 пом 3 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel Core i5-4460 CPU @ 3.2GHz/8Gb/1Tb/Samsung S23E200 - 21 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 4 шт., Экран напольный в доп. комплект. - 1 шт., Мультимедиа-проектор PB8250 DLP.3000 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 302 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i3 2100 3.1/2Gb/500 Gb - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система - 2 шт., Экран Projecta Compact 153[200 см с эл\привод. - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1120A) 120 Вт/100 В - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

1. Основные предпосылки и этапы становления квалитологии как науки.
2. Квалитология в структуре научного знания. Объект и предмет квалитологии.
3. Техничко-экономический, общенаучный и систематический статусы квалитологии как науки.
4. Структура и содержание квалитологии как науки.
5. Понятийный аппарат квалитологии. Аксиология качества.
6. Методологический принцип триединства науки о качестве. Классификация качества как системы.
7. Теория качества как системы. Принципы теории качества.
8. Многоаспектность качества. Основные показатели и методы оценки качества.
9. Комплексная оценка и изменение качества.
10. Теории и методы квалиметрии. Квалиметрические риски в социальной работе.
11. Социальная и экспертная квалиметрия.
12. Мониторинг качества социальной деятельности. Концепция улучшения качества.
13. Понятие, характеристика, классификация и жизненный цикл услуги.
14. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность качества социальных услуг.
15. Система социальных услуг в социальной работе.
16. Качество социальных услуг: критерии и показатели оценки.
17. Методы определения качества социальных услуг.
18. Оценка эффективности социальных услуг
19. Проведение оценочных исследований.
20. Формы оценки социальных проектов и программ в социальной работе.
21. Документы, регламентирующие качество социальных услуг.
22. Понятие стандартизация. Особенности стандартизации социальных услуг.
23. Проблемы формирования стандартов социальных услуг.
24. Стандарты качества социальных услуг.
25. Модели и основные блоки качества социальных услуг.
26. Базовые функции качества социальных услуг.
27. Управление качеством в социальной работе.
28. Стандартизация и сертификация в управлении качеством.
29. Методы управления качеством социальных услуг (социальной деятельности).
30. Категория «качество жизни»: истоки и современность.
31. Квалиметрические оценки качества жизни населения.
32. Управление качеством жизни. Индикаторы качества жизни.
32. Оценки результативности социальных проектов и программ.
33. Социальное обслуживание как форма социального взаимодействия.
34. Система управления качеством: сравнительный анализ.
35. Качественные аспекты социально-экономического развития России.
36. Эффективность государственных адресных социальных программ в условиях модернизации социальной сферы.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Контрольная работа	письменно	1-3
2	Контрольная работа	письменно	4-7
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-7
Подготовка сообщений, докладов	1-7
Подготовка к экзамену	1-7

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.