

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Северодонецкий технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

Кафедра социально-гуманитарных наук



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Квалитология в социальной работе»

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

Профиль: «Управление и проектирование в социальной работе»

Северодонецк – 2026

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Квалитология в социальной работе» по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа – 15 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Квалитология в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 80.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Дейнего Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических и педагогических дисциплин «06» 02 2026 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных наук  В.С. Аносова

Согласовано:

Заместитель директора
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Р.Ю. Ткачев

© Дейнего Г.В., 2026 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2026 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Квалитология в социальной работе» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством социальных услуг, освоение методологии квалитметрии, стандартизации и оценки эффективности деятельности организаций социального обслуживания.

Основными **задачами** изучения дисциплины «Квалитология в социальной работе» являются: изучение теоретических основ квалитологии и её роли в социальной работе; освоение методов оценки качества социальных услуг; формирование умений применять стандарты качества в профессиональной деятельности; развитие навыков организации контроля качества и экспертизы в социальной сфере; воспитание ответственного отношения к качеству социального обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» относится к профессиональному циклу обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, Профиль подготовки «Управление и проектирование в социальной работе».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины является обладание знаниями в области теории социальной работы, менеджмента, стандартизации.

Освоение дисциплины «Квалитология в социальной работе» является необходимой основой для прохождения производственных практик, написании выпускной квалификационной работы, а также в дальнейшей управленческой и проектной деятельности.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной	ОПК-4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы.	Знать: современные методы и технологии управления социальной работой, критерии оценки эффективности;
	ОПК-4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности.	Уметь: разрабатывать и внедрять управленческие технологии, осуществлять контроль деятельности, корректировать методы работы;
	ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности.	
	ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной	Владеть: навыками разработки управленческого инструментария, методами контроля и оценки, приемами корректировки деятельности

деятельности в сфере социальной работы	деятельности.	
--	---------------	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	216 (6 зач. ед.)	-	216 (6 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего)	70	-	16
в том числе:			
Лекции	28	-	8
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	42	-	8
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	146	-	200
Форма аттестации	3 семестр экзамен;	-	3 семестр экзамен;

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Теоретические основы квалитологии.

Квалитология как наука о качестве: предмет, объект, методы. Понятие качества в различных сферах. Эволюция представлений о качестве. Качество социальных услуг: специфика, критерии, факторы.

Тема 2. Нормативно-правовые основы управления качеством в социальной сфере.

Федеральные законы, регулирующие качество социального обслуживания. Государственные стандарты социальных услуг. Национальные стандарты РФ (ГОСТ Р) в социальной сфере. Региональные и ведомственные нормативные акты.

Тема 3. Системы менеджмента качества.

Международные стандарты ISO серии 9000 и их адаптация в социальной сфере. Принципы всеобщего управления качеством (TQM). Модель системы менеджмента качества организации социального обслуживания. Документирование системы качества.

Тема 4. Методы квалиметрии.

Классификация методов оценки качества. Экспертные методы: виды экспертиз, требования к экспертам. Социологические методы: опросы, анкетирование потребителей. Статистические методы контроля качества. Квалиметрическое шкалирование и интегральная оценка.

Тема 5. Оценка качества социальных услуг.

Критерии и показатели качества социальных услуг. Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК). Самообследование и внутренний аудит. Мониторинг качества: этапы, инструментарий, анализ результатов.

Тема 6. Стандартизация и сертификация в социальной работе.

Понятие стандарта, виды стандартов. Стандартизация процессов предоставления социальных услуг. Профессиональные стандарты и их роль в обеспечении качества. Добровольная сертификация услуг.

Тема 7. Управление качеством в организациях социального обслуживания.

Разработка политики в области качества. Планирование качества. Контроль качества: входной, операционный, итоговый. Корректирующие и предупреждающие действия. Постоянное улучшение качества.

Тема 8. Эффективность деятельности социальных организаций.

Понятие эффективности: экономическая, социальная, управленческая. Показатели результативности и эффективности. Методики оценки эффективности. Бенчмаркинг в социальной сфере.

Тема 9. Инновационные подходы к управлению качеством.

Цифровизация процессов оценки качества. Клиентоцентричность как принцип управления качеством. Участие общественности в оценке качества. Риск-ориентированный подход.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Теоретические основы квалитологии	4	-	2
2	Нормативно-правовые основы управления качеством в социальной сфере	4	-	
3	Системы менеджмента качества	4	-	2
4	Методы квалитметрии	4	-	
5	Оценка качества социальных услуг	4		2
6	Стандартизация и сертификация в социальной работе	2		
7	Управление качеством в организациях социального обслуживания	2		
8	Эффективность деятельности социальных организаций	2		
9	Инновационные подходы к управлению качеством	2		
Всего		28	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Анализ подходов к определению качества социальных услуг	4	-	2
2	Изучение нормативных документов (работа с ГОСТами)	4	-	
3	Разработка документированной процедуры системы качества	6	-	2
4	Практикум по экспертным методам оценки качества	6	-	
5	Моделирование процедуры независимой оценки качества (деловая игра)	6		2
6	Разработка стандарта социальной услуги	4		
7	Кейс-стади: управление качеством в организации	6		2
8	Анализ эффективности социальной организации (расчет показателей)	4		
9	Круглый стол «Цифровые технологии оценки качества»	2		
Всего		42	-	8

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
Итого:				

4.6. Самостоятельная работа студентов

Объем часов	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очная форма	Очная форма
1.	Теоретические основы квалитологии	Изучение лекционного материала, работа с учебной литературой, подготовка к практическому занятию	10	-	21
2.	Нормативно-правовые основы управления качеством в социальной сфере	Анализ нормативных документов, подготовка сравнительной таблицы.	12	-	21
3	Системы менеджмента качества	Разработка элементов документации СМК, подготовка к практикуму	12		21
4	Методы квалитметрии	Решение задач по квалитметрическому шкалированию, подготовка к практикуму.	12		21
5	Оценка качества социальных услуг	Разработка анкеты для НОК, подготовка к деловой игре	12		21
6	Стандартизация и сертификация в социальной работе	Разработка стандарта социальной услуги, подготовка к практикуму	12		21
7	Управление качеством в организациях социального обслуживания	Анализ кейса, подготовка отчета	12		21
8	Эффективность деятельности социальных организаций	Расчет показателей эффективности, подготовка к практикуму	12		21
9	Инновационные подходы к управлению качеством	Подготовка к круглому столу, анализ литературы	16		22
10	Экзамен		36		9
Итого			146	-	200

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Квалитология в социальной работе» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и

целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Управление качеством социальных услуг : учебное пособие / О.Н. Козлова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 204 с. — ISBN 978-5-16-014567-8. — Текст : электронный // ЭБС IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123654> (дата обращения: 21.03.2026).

2. Стандартизация и подтверждение соответствия : учебник для вузов / В.И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04567-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585789> (дата обращения: 21.03.2026).

3. Социальная квалиметрия : учебное пособие / под ред. Е.В. Андреевой. — Москва : Академия, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-7695-9876-4.

б) дополнительная литература:

1. Оценка качества социальных услуг : методические рекомендации / Минтруд России. — Москва, 2025. — 98 с.

2. Контроль качества в социальной работе : учебное пособие / Т.В. Шеляг. — Санкт-Петербург : Питер, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-4461-1789-7.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации:

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Квалитология в социальной работе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Квалитология в социальной работе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Пороговый	Знать: современные методы и технологии управления социальной работой, критерии оценки эффективности;
Основной		Базовый	Уметь: разрабатывать и внедрять управленческие технологии, осуществлять контроль деятельности, корректировать методы работы;
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками разработки управленческого инструментария, методами контроля и оценки, приемами корректировки деятельности.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	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.	Теоретические основы квалитологии	3
				Нормативно-правовые основы управления качеством в социальной сфере	3
				Системы менеджмента качества	3
				Методы	3

			ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности. ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности.	квалиметрии	
				Оценка качества социальных услуг	3
				Стандартизация и сертификация в социальной работе	3
				Управление качеством в организациях социального обслуживания	3
				Эффективность деятельности социальных организаций	3
				Инновационные подходы к управлению качеством	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	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. ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности. ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов	Знать: современные методы и технологии управления социальной работой, критерии оценки эффективности; Уметь: разрабатывать и внедрять управленческие технологии, осуществлять контроль деятельности, корректировать методы работы; Владеть: навыками разработки управленческого инструментария, методами	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9	Доклад, сообщение, реферат, практическое задание

		социальной работы в своей профессиональной деятельности.	контроля и оценки, приемами корректировки деятельности.		
--	--	--	---	--	--

1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. Квалитология как наука: предмет, объект, методы.
2. Эволюция понятия «качество» и подходов к его оценке.
3. Специфика качества социальных услуг.
4. Федеральное законодательство о качестве социального обслуживания.
5. Национальные стандарты РФ в социальной сфере.
6. Принципы всеобщего управления качеством (TQM).
7. Модель системы менеджмента качества организации.
8. Классификация методов квалитметрии.
9. Экспертные методы оценки качества.
10. Социологические методы: опросы потребителей.
11. Независимая оценка качества условий оказания услуг (НОК).
12. Процедура самообследования и внутреннего аудита.
13. Виды стандартов и их роль в социальной работе.
14. Добровольная сертификация социальных услуг.
15. Профессиональные стандарты и качество работы.
16. Планирование качества в организации.
17. Корректирующие и предупреждающие действия.
18. Экономическая и социальная эффективность деятельности.
19. Бенчмаркинг в социальной сфере.
20. Цифровизация оценки качества.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

2. Реферат (базовый уровень)

1. Развитие квалитологии как научной дисциплины.
2. Качество социальных услуг: критерии и показатели.
3. Государственная политика в области качества социального обслуживания.
4. Система менеджмента качества в учреждении социального обслуживания.
5. Независимая оценка качества: механизмы и результаты.
6. Статистические методы контроля качества в социальной сфере.
7. Стандартизация социальных услуг: российский и зарубежный опыт.
8. Профессиональные стандарты как основа качества работы.
9. Оценка эффективности деятельности социальной организации.
10. Управление качеством на основе стандартов ISO серии 9000.
11. Участие общественности в оценке качества социальных услуг.
12. Риск-ориентированный подход к управлению качеством.
13. Цифровые инструменты мониторинга качества.
14. Бенчмаркинг в системе социальной защиты.
15. Проблемы и перспективы внедрения TQM в социальную сферу.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

Задание 1. Разработка стандарта социальной услуги. На основе анализа нормативных документов разработайте стандарт предоставления одной из социальных услуг (на выбор). Опишите: наименование, цель, категории получателей, перечень услуг, требования к персоналу, показатели качества, процедуру оценки.

Задание 2. Кейс-задача «Внутренний аудит». Предложите план проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества в организации социального обслуживания. Опишите этапы, методы, чек-лист для проверки, порядок оформления результатов.

Задание 3. Разработка анкеты для независимой оценки качества. Составьте анкету

(опросный лист) для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг получателями. Включите вопросы по критериям: открытость информации, комфортность условий, доступность, доброжелательность, удовлетворенность.

Задание 4. Расчет показателей эффективности. По приведенным исходным данным (количество обслуженных, бюджет, жалобы, результаты НОК) рассчитайте показатели эффективности деятельности организации. Сделайте выводы, предложите мероприятия по повышению эффективности.

Задание 5. Анализ системы качества организации. Проведите анализ системы управления качеством одного из учреждений социального обслуживания (по открытым источникам или литературным данным). Выделите сильные стороны, слабые места, дайте рекомендации по улучшению.

Задание 6. Разработка документированной процедуры. Разработайте документированную процедуру «Управление несоответствиями» для организации социального обслуживания (цель, область применения, ответственность, порядок действий, записи).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Предмет, объект и методы квалитологии.
2. Понятие качества социальных услуг: критерии и факторы.
3. Нормативно-правовое регулирование качества в социальной сфере.
4. Государственные стандарты социальных услуг.
5. Система менеджмента качества: принципы и элементы.
6. Модель всеобщего управления качеством (TQM).
7. Классификация методов оценки качества.
8. Экспертные методы квалиметрии.
9. Социологические методы оценки качества.
10. Независимая оценка качества условий оказания услуг (НОК).
11. Самообследование и внутренний аудит в организации.
12. Мониторинг качества: цели, этапы, инструментарий.
13. Стандартизация в социальной работе: виды стандартов.
14. Профессиональные стандарты и их роль в обеспечении качества.
15. Сертификация социальных услуг: добровольная и обязательная.
16. Политика в области качества организации.
17. Планирование качества: методы и инструменты.
18. Контроль качества: виды, этапы, документация.
19. Корректирующие и предупреждающие действия.
20. Постоянное улучшение качества: цикл PDCA.
21. Эффективность и результативность деятельности.

22. Показатели экономической и социальной эффективности.
23. Методики оценки эффективности социальных организаций.
24. Бенчмаркинг в социальной сфере
25. Цифровизация процессов оценки качества.
26. Клиентоцентричность как принцип управления качеством.
27. Участие общественности в оценке качества.
28. Риск-ориентированный подход к управлению качеством.
29. Инновационные методы оценки качества.
30. Зарубежный опыт управления качеством в социальной работе.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)