

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1158519	Оценка эффективности социальной работы

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Организация и управление в сфере социальной работы	Код ОП 1. 39.04.02/33.02
Направление подготовки 1. Социальная работа	Код направления и уровня подготовки 1. 39.04.02

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Патраков Эдуард Викторович	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности
2	Степанова Анна Юрьевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	инноватики и интеллектуальной собственности

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Оценка эффективности социальной работы

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль направлен на овладение студентами теоретико-методологических подходов к оценке эффективности социальной работы, а также конкретно применяемых методов, способов и приемов оценки; на изучение основных нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность по оценке качества социальных услуг и эффективности процесса социальной работы. Дисциплина «Менеджмент качества социальных услуг» направлена на формирование целостной системы знаний о системе менеджмента качества, ее возможностях в развитии организации в контексте инновационного развития, а также для использования методологии менеджмента качества при решении практических задач в социальной сфере. В рамках дисциплины «Инновационные технологии в социальной работе» рассматривается передовой опыт технологической деятельности в системе социальной работы в России и за рубежом; также дисциплина направлена на применение приобретаемых профессиональных знаний, умений и навыков к конкретной предметной области исследований.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Менеджмент качества социальных услуг	5
2	Инновационные технологии социальной работы	4
ИТОГО по модулю:		9

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	1. Управление в социальной сфере
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3

Инновационные технологии социальной работы	ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление
	ПК-8 - Способен разрабатывать и реализовывать технологии социальной работы с учетом основных тенденций развития социально-технологической деятельности в своей профессиональной сфере	У-5 - Оценивать собственные профессиональные и личностные компетенции и возможности их применения для разработки и реализации технологий социальной работы с учетом современных социально-экономических трансформаций
Менеджмент качества социальных услуг	ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями
	ПК-6 - Способен осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и	З-5 - Понимать принципы прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки

	<p>качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p>	<p>У-1 - Разрабатывать и организовывать систему управления качеством социального обслуживания, социальных проектов, программ, услуг</p> <p>У-3 - Выявлять, анализировать и оценивать основные проблемы оказываемых социальных услуг</p> <p>У-4 - Обоснованно выбирать и применять нормативно-правовые документы, регламентирующие требования к качеству социальных услуг и процедуру его оценки</p> <p>П-2 - Анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп</p>
--	--	--

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и очно-заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент качества социальных услуг

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Патраков Эдуард Викторович	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физико-технологический

Протокол № 1 от 10.09.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Патраков Эдуард Викторович, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Теоретические и методологические основы изучения квалитологии	Становление науки о качестве. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний. Анализ предпосылок квалитологии. Философско-методологические предпосылки: Аристотель, Э.Кант, Гегель, К.Маркс, Н.Д.Кондратьев. Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии. Системно-научные предпосылки квалитологии. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии. Методологический принцип триединства науки о качестве — единства трех основных частей: теории качества, теории измерения и оценки качества — квалитметрии, теории управления качеством. Структура концептуального аппарата теории качества. Категория качества как понятийная система. Система дефиниции качества. Классификация понятий качества по аспектам качества как понятийной системы. Система законов и принципов теории качества. Принцип целостности и структурности. Принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности. Принцип внешне\внутренней обусловленности качества. Принцип отражения качества процесса в качестве результата. Принцип единства качества и количества. Система социально-экономических законов квалитологии.

		<p>Квалиметрия как часть квалитологии. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Теория и методы квалиметрии. Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).</p>
Р2	Качество социальных услуг	<p>Теоретическое обоснование качества социальных услуг. Понятия качества, результативности и эффективности. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты. Жизненный цикл услуги. Качество социальных услуг. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.</p>
Р3	Организация работы социального учреждения и контроль за ее качеством	<p>Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ. Понятие социальной экспертизы. Гендерная экспертиза в социальной работе. Понятия качества, результативности и эффективности. Цели и задачи программы социального обслуживания. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы. Обеспечение качества социального обслуживания. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом. Проблема эффективности социального менеджмента. Типы социальных служб. «Бюрократия низового уровня». Теоретико-методологические основы управления социальным обслуживанием. Оценивание деятельности учреждений социального обслуживания: подходы и критерии. Показатели/индикаторы оценки качества социального обслуживания. Оценка качества и эффективности в социальных службах. Процедуры оценки качества социального обслуживания.</p> <p>Управление персоналом в учреждениях социального обслуживания. Принципы управления учреждением. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы. Профессиональное выгорание социального работника. Этика социального работника.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества социальных услуг

Электронные ресурсы (издания)

1. Крылова, , Т. Д.; Формирование системы менеджмента качества услуг делового образования в научных учреждениях : монография.; ИД «Экономическая газета», ИТКОР, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/8384.html> (Электронное издание)
2. Деева, , В. А.; Управление качеством : учебное пособие.; Юриспруденция, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/8057.html> (Электронное издание)
3. Зекунов, , А. Г.; Обеспечение функционирования системы менеджмента качества; Академия стандартизации, метрологии и сертификации, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/44262.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Григорьев, С. И., Гуслякова, Л. Г., Гусова, С. А.; Социология. Основы модернизации социального знания : учебник для студентов вузов, обучающихся по гуманитар. направлениям подгот. и специальностям.; Гардарики, Москва; 2006 (29 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

<https://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система Лань

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://elibrary.ru/defaultx.asp?> - научная электронная библиотека

<https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

<http://lib.urfu.ru/> - зональная научная библиотека УрФУ

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества социальных услуг

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmс
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p>	Не требуется
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p>	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmс

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
--	--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Инновационные технологии социальной
работы

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Степанова Анна Юрьевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавате ль	Кафедра инноватики и интеллектуальной собственности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Физико-технологический

Протокол № 1 от 10.09.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Степанова Анна Юрьевна, Старший преподаватель, инноватики и интеллектуальной собственности

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Сущность и основные понятия теории инновации	Предмет инноватики. О понятиях «открытие», «изобретение», «инновация». Соотношение понятий «новация», «инновация», «нововведение». Подходы к определению инноваций. Источники инновационных идей (П. Друкер). Особенности инновационной деятельности в социальной сфере. Внедрение социальных инноваций. Проверка эффективности социальных инноваций. Государственное регулирование инновационных процессов в социальной сфере.
P2	Взаимосвязь социальных проблем и инновационных практик	Теоретический анализ инновационных практик социальной работы в России. Проблемы и перспективы инновационного развития социальной работы. Соотношение категорий «инновационные практики в социальной сфере», «социальные инновации» и «инновационные социальные практики». Процессы, способствующие инновациям в социальной сфере: обострение социальных проблем, что требует новых подходов к их решению; тенденция ужесточения требований к качеству услуг учреждений социальной сферы и приведения их к международным

		стандартам. Социальные инновации: особенности, структуры, типы. Социальные практики и социальные инновации. Социальные практики и социальная политика. Возможности развития социальных практик. Механизм развития социальной практики как процессы проектирования, формирования схем, коммуникационных сетей.
РЗ	Управление инновационным процессом в социальной сфере	Инновационный потенциал социальной организации. Оценка инновационного потенциала социальной организации. Блоки оценочных показателей: продуктовый; функциональный; ресурсный; управленческий. Управление инновациями. Оценка деятельности инновационных социальных организаций. Виды оценок. Сопровождение инновационного развития социальных организаций: менеджмент-консалтинг или консультирование по вопросам управления. SWOT-анализ как метод анализа организации сильных и слабых сторон, применяемый на этапах разработки и предоставления социальных услуг. Инновационная политика организации. Инновационные стратегии развития организации. Управление инновациями в социальных организациях. Применение экспертизы научно-исследовательских работ в социальной работе. Экспертиза социальных проектов.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Инновационные технологии социальной работы

Электронные ресурсы (издания)

1. Подымова, Л. С.; Психолого-педагогическая инноватика. Личностный аспект : монография.; Прометей, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/18608.html> (Электронное издание)
2. Манько, Ю. В.; Теория и практика социальной работы; Петрополис, Санкт-Петербург; 2008; <http://www.iprbookshop.ru/27076.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Пригожин, А. И.; Методы развития организаций; МЦФЭР, Москва; 2003 (7 экз.)
2. Маренков, Н. Л.; Инноватика : учеб. пособие.; [КомКнига], Москва; 2005 (10 экз.)
3. , Сорвина, А. С., Холостова, Е. И.; Социальная работа: теория и практика : Учеб. пособие.; ИНФРА-

М, Москва; 2001 (6 экз.)

4. Иванов, В. Н., Патрушев, В. И., Уржа, О. А.; Социальные технологии : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061000 "Гос. и муницип. упр."; Муниципальный мир, Москва; 2004 (30 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

<https://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система Лань

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<http://lib.urfu.ru/> - зональная научная библиотека УрФУ

<https://elibrary.ru/defaultx.asp?> - электронная научная библиотека

<https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

Google, Yandex - поисковые системы

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Инновационные технологии социальной работы

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Не требуется
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Не требуется
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES