

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

<b>Код модуля</b>	<b>Модуль</b>
1142244	Оценка эффективности социальной работы

Екатеринбург

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

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Патраков Эдуард Викторович	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	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 «Супервизия в социальной работе» рассматриваются вопросы истории возникновения, становления и развития института Супервизорства, раскрывается понятие супервизии в помогающих профессиях, выделяются формы и виды супервизии, а также её функции в сфере социальной работы.

## 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	Проект по модулю "Оценка эффективности социальной работы"	2
2	Менеджмент качества социальных услуг	4
3	Супервизия в социальной работе	3
ИТОГО по модулю:		9

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
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

<p>Менеджмент качества социальных услуг</p>	<p>ПК-6 - Способен осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p>	<p>З-1 - Объяснить возможности применения законодательства в сфере социального обслуживания населения и благополучия человека на всех уровнях</p> <p>З-2 - Излагать основные методы прогнозирования, разработки социальных проектов</p> <p>З-4 - Объяснять специфику и содержание оказываемых социальных услуг и мер социальной поддержки</p> <p>З-5 - Понимать принципы прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p> <p>З-6 - Применять Законодательство Российской Федерации и международные документы в области защиты прав детей</p> <p>У-1 - Разрабатывать и организовывать систему управления качеством социального обслуживания, социальных проектов, программ, услуг</p> <p>У-2 - Оценивать опыт проведения анализа и мониторинга состояния и развития социальной политики</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-1 - Самостоятельно подготавливать предложения по повышению эффективности реализации социальной политики на уровне Субъекта Российской Федерации, муниципалитета, учреждения</p> <p>П-2 - Анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп</p> <p>П-3 - Участвовать в разработке прогнозов по совершенствованию организационно-управленческой и административной</p>
---	--	--

		<p>работы социальных служб, организаций и учреждений</p> <p>П-4 - Использовать методы проведения прогнозно-экспертной и мониторинговой работы с целью повышения эффективности социальной деятельности</p>
	<p>ПК-8 - Способен разрабатывать и реализовывать технологии социальной работы с учетом основных тенденций развития социально-технологической деятельности в своей профессиональной сфере</p>	<p>П-1 - Оценивать качество работы социальных учреждений, реализации социальных проектов, программ и оказания услуг</p>
<p>Проект по модулю "Оценка эффективности социальной работы"</p>	<p>ПК-6 - Способен осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p>	<p>З-3 - Описывать основные социальные проблемы населения в курируемом районе (микрорайоне) или на предприятии</p> <p>З-7 - Описывать тенденции развития социального обслуживания и социальной поддержки в условиях современных социально-экономических трансформаций</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>
	<p>ПК-8 - Способен разрабатывать и реализовывать технологии социальной работы с учетом основных тенденций развития социально-технологической деятельности в своей профессиональной сфере</p>	<p>З-1 - Характеризовать основные принципы и особенности реализации социальной работы с разными социальными группами</p> <p>У-1 - Обосновывает порядок выполнения работы по повышению уровня защищённости интересов организации</p> <p>У-5 - Оценивать собственные профессиональные и личностные компетенции и возможности их применения для разработки и реализации технологий</p>

		социальной работы с учетом современных социально-экономических трансформаций
	ПК-13 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	З-1 - Объяснять принципы функционирования социальных служб на предприятиях и в организациях У-1 - Разрабатывать приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы У-3 - Оценивать деятельность социальных служб на предприятиях и в организациях
Супервизия в социальной работе	ПК-10 - Способен применять современные информационно-коммуникационные технологии и программные средства при постановке и решении задач профессиональной деятельности в сфере социальной работы	П-6 - Прогнозировать карьерный рост, опираясь на собственные профессиональные и личностные компетенции и возможности их применения в отрасли с учетом ресурсов современного непрерывного образования Д-1 - Демонстрировать опыт работы с информацией в глобальных компьютерных сетях
	ПК-13 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	З-2 - Изложить методы контроля и оценки профессиональной деятельности У-1 - Разрабатывать приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы У-2 - Формировать систему показателей деятельности организации и работников У-5 - Оценивать собственные профессиональные и личностные компетенции и возможности их применения при разработке, внедрении, контроле, оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности Д-1 - Проявлять аналитические способности при разработке и внедрении методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

### 1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной формах.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент качества социальных услуг**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
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	<p>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 — квалиметрии, 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> <p>Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки: экономический,</p>



		<p>общенаучный, технико-экономический и систематический. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Теория и методы квалиметрии. Методы оценки уровня качества социальных услуг (КСУ).</p>
<b>Р2</b>	Качество социальных услуг	<p>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>
<b>Р3</b>	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. Платонова, , Н. М.; Введение в теорию социальной работы : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, Санкт-Петербург; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/22978.html> (Электронное издание)
2. Лукманова, , И. Г.; Создание системы менеджмента качества, охраны здоровья, безопасности и экологии в строительной отрасли : монография.; Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, Москва; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/30358.html> (Электронное издание)
3. Немогай, , Н. В.; Управление качеством. Менеджмент качества : ответы на экзаменационные вопросы.; ТетраСистемс, Минск; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/28266.html> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Григорьев, С. И., Гусякова, 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?> - электронная научная библиотека

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

Google, Yandex - поисковые системы

## 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>Подключение к сети Интернет</p>	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc
3	Консультации	<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>	<b>Не требуется</b>
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>	<b>Не требуется</b>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p>	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Супервизия в социальной работе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Марчук Наталья Юрьевна	кандидат психологических наук, без ученого звания	Доцент	
2	Степанова Анна Юрьевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе 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:

- Марчук Наталья Юрьевна, Доцент,
- 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	Основные понятия супервизии в социальной работе	Определение супервизии. Цели супервизии. Функции супервизии. Позиция супервизора в организации. Этические и юридические принципы супервизии. Потребность в супервизии: получение поддержки в начале профессиональной деятельности; получение помощи в сложных ситуациях (тяжёлый случай, конфликт); признание и статус в профессиональном сообществе; профилактика профессионального выгорания; профессиональный рост.
P2	Модели и виды супервизии	Специфически ориентированные модели супервизии. Модель развития умений. Модель супервизии в семейной терапии. Роджерсианская модель. Модель развития Смешанная модель. Интегративная модель. Супервизия в процессе обучения. Супервизия практики. Идеальная модель супервизии. Полиmodalность в процессе супервизии. Индивидуальная супервизия и групповая супервизия. Очная и заочная супервизия. Коллегиальная супервизия.
P3	Создание оценки выполненной работы	Общий фокус оценки. Цели оценки.

		Формальное оценочное обсуждение и оценочные суждения. Характеристика оценки и ее процедуры. Информационные ресурсы для оценки. Критерии оценки. Инструменты оценки. Содержательные сферы оценки. Предвзятая оценка / ошибки оценки.
--	--	---

### 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

### Супервизия в социальной работе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. , Винер, , Дж., Майзен, , Р., Дакхэм, , Дж., Кривулина, , З. А., Зеленский, , В. В.; Супервизия супервизора : практика в поиске теории.; Когито-Центр, Москва; 2006; <http://www.iprbookshop.ru/32154.html> (Электронное издание)

2. , Енин, , В. В.; Супервизия работы практического психолога : практикум.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/92760.html> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Фирсов, М. В.; Технология социальной работы : учебное пособие для вузов.; Академический Проект : Трикста, Москва; 2009 (5 экз.)

#### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

ЭБС "Университетская библиотека онлайн" по подписке УрФУ. Условия доступа на сайте библиотеки УрФУ.– URL: <http://lib.urfu.ru>

#### 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

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

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

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Супервизия в социальной работе

#### 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 Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	Не требуется
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc
3	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	Не требуется



		санитарными правилами и нормами	
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p>