

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине (модулю)

**«Социальная квалиметрия, оценка качества
и стандартизация социальных услуг»**

для направления подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность программы: «Управление в социальной работе»

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК - 4	Знать	Значимость для современного человека целостного представления оценки качества и стандартизации социальных услуг	теоретические основы социальной квалитметрии и её применения в будущей профессиональной деятельности	необходимость в своем самосовершенствовании и развитии профессиональной компетенции через углубленное освоение умений и навыков социальной квалитметрии	Доклад
	Уметь	собирать первичную статистическую информацию по оценке качества социальных услуг и применять в своей профессиональной деятельности	обработать полученные данные (умение работать с компьютером, используя профессиональное математическое обеспечение социологических программ).	оценивать преимущества и недостатки количественных и качественных методов исследования, массовых и индивидуальных методов необходимых в своей профессиональной деятельности	Практические задания
	Владеть	навыками применения теоретических знаний для интерпретации актуальных социальных проблем	навыками учета последствий социальных проблем в рамках совершенствования практической социальной работы	методами проектной деятельности; способностью к анализу и синтезу, моделированию и конструированию исследовательской деятельности.	Презентация

ПК-1	Знать	основные методы оценки и контроля качества социальных услуг	теоретические основы методов диагностики причин ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	методологические и методические требования к формулированию исследовательской задачи, выдвижению и проверке гипотез	Доклад
	Уметь	составлять программы прикладного исследования (умения и навыки научно-исследовательской работы)	при решении исследовательских и практических задач генерировать новые идеи, поддающиеся операционализации исходя из наличных ресурсов и ограничений	планировать и организовывать проведение экспериментальной научно-исследовательской работы в социальной сфере, с помощью современных методов исследования; обрабатывать и анализировать поученные данные	Практические задания
	Владеть	технологиями оценки результатов коллективной деятельности по решению научных и научно-образовательных задач	основными методами сбора эмпирической информации, применяющимися в прикладных социологических, социально-психологических и маркетинговых исследованиях	технологиями оценки результатов и технологиями планирования деятельности в рамках работы исследовательского коллектива	Презентация
ПК-4	Знать	проблемы гражданина находящегося в трудной жизненной ситуации	методы оценки контроля качества предоставления социальных услуг	специфику сочетание различных форм и видов социального обслуживания в рамках повышения качества оказания услуг	Доклад
	Уметь	формулировать современные социальные проблемы, выявлять реализуемые меры по их устранению в целях повышения качества жизни населения в регионе	выявлять и описывать проблемы поведенческого характера представителей различных социальных групп	осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг	Практические задания
	Владеть	навыками оценки результатов деятельности учреждений социальной работы; умением оценивать возможности решения социальных проблем с помощью привлечения профильных учреждений или специалистов	навыками использования исследовательских методов теории социальной работы для оценки эффективности социальной работы	навыками мониторинговых исследований эффективности различных направлений социальной работы	Презентация

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Объект, предмет и структура социальной квалиметрии	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 1
2	История становления социальной квалиметрии	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 2 Реферат
3	Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 3
4	Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 4 Презентация
5	Понятие «социальная услуга». Типология социальных услуг	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 5
6	Критерии и методы оценки качества социальных услуг	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 6
7	Качество жизни и его критерии	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 7
8	Международные и отечественные стандарты качества	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 8
9	«Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг	ОПК 4, ПК-1,ПК- 4	Доклад и практические задания 9 Тестирование

Критерии и шкала оценивания индивидуальных практических заданий

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное практическое задание. Показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении индивидуального практического задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

Критерии и шкала оценивания докладов

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выставляется студенту, если доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видеопрезентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы, соответствует предъявляемым требованиям. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Критерии и шкала оценивания тестирования

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания

Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров

Критерии и шкала оценивания реферата:

Исследование выполнено в полном объеме, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры. Реферат имеет логическую структуру, оформление соответствует техническому регламенту, содержание в полной мере раскрывает тему, работа представлена своевременно.	«отлично»
Выполнено не менее 65% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. Реферат имеет логическую структуру, имеются технические погрешности при оформлении работы, содержание в целом раскрывает тему, работа представлена своевременно.	«хорошо»
Выполнено не менее 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях, или эти детали отсутствуют. Реферат не имеет четкой логической структуры, имеются технические погрешности при оформлении работы, содержание не в полной мере раскрывает тему, работа представлена	«удовлетворительно»

своевременно.	
Выполнено менее 50% работы, при ответе в основных аспектах темы допущены существенные ошибки, наличие плагиата в работе, работа представлена несвоевременно. Работа не представлена.	«неудовлетворительно»

Критерии и шкала оценивания ответов на вопросы контрольной работы

Понимание вопроса, описание его сути с научных позиций	«зачтено»
Умение аргументировать ответ, наличие собственных выводов	
Грамотность и логичность изложения материала	
Выполнено менее 50% работы, при ответе допущены существенные ошибки	«не зачтено»

Критерии и шкала оценивания решения задачи

Оценка	Критерий оценки
5 баллов	Задача решена верно, приведены правильные аргументирующие выводы и разработаны рекомендации по совершенствованию кадрового потенциала. Результаты расчетов отображены графически.
«не зачтено»	Задача не решена или решена со значительными замечаниями.

Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий

Оценка	Критерий оценки
10 баллов	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные	Пороговый

	знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Тема 1. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии

Оценочное средство: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Какова идея концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
2. В чем состоит главная идея методологии обеспечения качества?
3. Назовите и охарактеризуйте пять основных этапов развития систем управления качеством.
4. Какие отечественные системы управления качеством на предприятии вы знаете?
5. Какие виды функций управления вы знаете?
6. Чем характеризуется новая стратегия в управлении качеством?
7. Что такое петля качества и в чем ее предназначение?
8. Каково содержание цикла Деминга?

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы.

Тема 2. История становления социальной квалиметрии

Оценочное средство: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Что входит в понятие «квалиметрия»?
2. Опишите историю развития количественной и качественной оценки качества товаров.
3. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
4. Когда появилась квалиметрия как наука?
5. Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.
6. Выпишите из журналов, включенных в зарубежные базы (Scopus, Web of Science, Wiley, Oxford University Press, Taylor and Francis, Springer и др.), не менее 3 статей по квалиметрии.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы.

Тема 3. Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Раскройте сущность выражения «управление качеством».
2. Опишите систему управления качеством в организации.
3. Представьте внутреннюю структуру системы управления качеством.
4. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.
5. Приведите конкретные примеры использования методов квалиметрии в практике управления качеством.

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Составьте список последних работ, посвященных использованию квалиметрических методик в системе управления качеством.
2. Что вы понимаете под управлением качеством продукции?
3. Что такое механизм управления качеством продукции? Выполнение каких функций он должен обеспечить?
4. Какие основные подсистемы входят в состав механизма управления качеством?
5. В чем сущность системы тотального управления качеством (TQM) и какова специфика ее элементов и их взаимосвязей?
6. В чем смысл и содержание комплексной системы управления качеством?
7. Поясните роль высшего руководства в обеспечении и управлении качеством продукции.
8. Какие положения должна содержать политика в области качества предприятия?
9. На какие категории (виды) можно подразделить процессы, протекающие в организации?
10. Какие процессы можно отнести к ключевым или бизнес-процессам?

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 4. Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Каково содержание и роль количественного оценивания качества?
2. Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»?
3. Опишите качество жизни в количественных показателях.
4. Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?
5. Какие методы получения информации вы знаете?
6. Опишите технологии социальной квалиметрии.
7. Что включает в себя понятие «дерево свойств»?
8. Что такое «коэффициент весомости»?

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. На чем основываются цели в области качества, сформулированные высшим руководством организации?
2. Перечислите основные требования, предъявляемые к процессам разработки и формулировки целей в области качества.
3. Поясните структуру входных данных для результативного и эффективного планирования качества продукции организации.
4. Какие факторы учитываются при планировании обучения и подготовки персонала организации.
5. Перечислите основные процессы менеджмента информационных ресурсов.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 5. Понятие «социальная услуга». Типология социальных услуг

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

- 1 Назовите основные причины развития социальных услуг.
1. Перечислите особенности социальных услуг как товара (продукта).
2. Определите критерии дифференциации социальных услуг.
3. Что вы знаете об Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН)? Каково его практическое применение?
4. Что вы знаете об Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД)? Приведите примеры его практического использования.
5. Назовите основные проблемы классификации социальных услуг.
6. Какую роль играют социальные услуги в современной российской системе социального обслуживания населения?

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Перечислите обязательные документы организации, требуемые при внешнем аудите и сертификации СМК.
2. Какие требования предъявляются к документации для эффективного и результативного ее использования?
3. От каких параметров зависит глубина содержания документации?
4. Перечислите критерии, по отношению к которым оцениваются процессы управления документацией.
5. Воспроизведете модель жизненного цикла документа.
6. На какие уровни делится вся документация организации?
7. На какие категории делится документация внутреннего происхождения?

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 6. Критерии и методы оценки качества социальных услуг

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

- 1 Истолкуйте словосочетание «оценка качества социальных услуг».
- 2 Определите критерии и показатели качества социальных услуг.
- 3 Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?

- 4 Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги. Назовите их достоинства и недостатки.
- 5 Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?
- 6 Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»?
2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги.
3. Назовите качественные характеристики социальной услуги.
4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»?
5. Какова политика менеджмента качества в организации?
6. Какие принципы лежат в основе ее разработки?
7. Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.
8. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.
9. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 7. Качество жизни и его критерии

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Определите содержание словосочетания «качество жизни».
2. В чем отличие образа жизни от качества жизни?
3. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.
4. Раскройте социологический подход к качеству жизни.
5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.
6. Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей.
7. Что вы понимаете под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя?

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Сотрудники отделов социальной защиты распределяются по стажу работы в отделе следующим образом:

Стаж работы, лет	1	2	3	5	6	4
Число сотрудников	7	3	5	10	8	9

Определите средний стаж работы

2. Пять отделов социальной защиты населения имеют следующие показатели по видам оказываемых услуг:

а) 4,0; б) 2,5; в) 3,0; г) 2,0; д) 1,5.

Определите средний размер отдела социальной защиты по числу оказываемых услуг.

3. Имеются следующие данные о производстве одинаковой работы тремя служащими:

ФИО	Затраты времени на производство единицы продукции, мин.	Время, в течение которого эта продукция производилась, ч.
Иванов Н.Н.	12	4
Петров А.А.	15	6
Сидоров В.В.	10	5

Определите средние затраты времени на производство единицы продукции.

4. Некоторая совокупность разбита на четыре типические группы численностью 60 единиц, 50, 45 и 40, с групповыми средними по некоторому признаку, равными соответственно 18, 20, 25 и 30. Определите общую среднюю.
5. По результатам весенней экзаменационной сессии студентов 3-го курса получено следующее распределение оценок по баллам:

Балл (оценка)	2 (неудовл.)	3 (удовл.)	4 (хорошо)	5 (отл.)	Всего
Число оценок	6	35	120	39	200

Определите: а) моду (модальный балл успеваемости); б) медиану (медианное значение балла). Какие выводы можно сформулировать по полученным результатам?

6. Известно, что в 1998 г. численность занятого населения составляла 57 860 тыс. чел, а распределялась она по возрасту следующим образом:

Возраст, лет	В % ко всему занятому населению
16-19	1,4
20-24	9,5
25-29	11,8
30-49	61,5
50-54	6,5
55-59	6,7
60-72	2,6

Определите средний возраст занятого населения.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 8. Международные и отечественные стандарты качества

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

- 1 Определите содержание понятия «стандарт».

- 2 Что включает в себя деятельность по стандартизации?
- 3 Когда и почему возникли международные стандарты?
- 4 Используя технологию веб-квест, ознакомьтесь со стандартами ISO серии 9000.
- 5 Сделайте таблицу, отразив в ней основные отличия друг от друга стандартов ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003.
6. Обоснуйте введение в 2000 г. новой версии международного стандарта ISO 9001-2000.
7. Опишите систему российских стандартов.

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Известны следующие данные о денежных расходах населения:

Показатели	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Денежные расходы – всего млрд руб., 1998 г. млн руб.	6 132	72 539	348 445	877 602	1 320 712	1 615 724	1 672 652
В том числе: покупка товаров и оплата услуг	5 175	55 066	23 5427	641 488	922 348	1 115 371	1 331 552
Оплата обязательных платежей и разнообразных взносов	580	6 087	24 784	51 884	80 397	116 901	108 464
Накопление сбережений во вкладах и ценных бумагах	338	4 959	23 682	49 115	65 789	35 998	18 991
Покупки валюты	39	6 427	64 552	135 115	252 178	347 454	213 645

Определите показатели динамики в базисном варианте и проведите оценку вариации.

2. Что показывает размах вариации?
3. С какой целью используют абсолютные и относительные показатели вариации?
4. Имеются следующие данные о количестве товаров и ценах на рынке:

Товар	1998 (март)		1999 (март)	
	Модальная цена, руб.	Продано, тыс. кг	Модальная цена, руб.	Продано, тыс. кг
Картофель	5,0	15	7,0	20
Капуста	3,0	18	4,0	24

Определить:

- 1) индекс товарооборота;
- 2) индекс цен;
- 3) индекс количества товаров.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Тема 9. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг

Оценочное средство 1: доклад (в устной форме).

Вопросы для подготовки:

1. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг?
2. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.
3. Пользуясь сайтом <http://www.rosmintrud.ru/nsok/>, сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Оценочное средство 2: Решение задач

Задачи и задания:

1. Какие существуют источники улучшения финансовых результатов организации.
2. Определите разницу между процессами валидации, верификации и аттестации.
3. Приведите примеры источников информации об удовлетворенности потребителей.
4. Через какие показатели оценивается качество процессов.
5. Поясните разницу между процессами корректирующих и предупреждающих действий.

Критерии формирования оценок: работа с дополнительной литературой и устный доклад – от 1 до 5 баллов в зависимости от качества работы; решение задач – 5 баллов.

Итоговый контроль: зачёт.

Темы рефератов.

1. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг
2. Основные концепции социального обеспечения
3. Отечественные и зарубежные модели социального обеспечения
4. Стандарты РФ на социальные услуги
5. Процессный подход и TQM
6. История стандартизации социальных услуг
7. Уполномоченный федеральный орган в области сертификации
8. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий
9. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг
10. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг
11. Методология определения и оценивания качеств.
12. Категория социальное качество.
13. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции.
16. Алгоритм оценки качества продукции.
17. Методы оценки уровня качества продукции.
18. Эволюция обеспечения качества продукции.
19. Теории качества в современной науке.
20. Принципы оценивания.
21. Показатели качества.
22. Качество как объект управления.
23. Система оценки качества.

24. Сертификация.
25. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
26. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
11. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
12. Виды контроля в социальной работе.
13. Методы оценки персонала социальных служб.
14. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

Тестирование. Примерные задания.

Тест 1.

Выберите наиболее правильный ответ из предлагаемых ответов. Обоснуйте свой выбор.

1. Национальный (государственный) стандарт социального обслуживания – это образец, своеобразный эталон в виде нормативно-правового акта, устанавливающего основные требования к объему и качеству социальных услуг.
2. Государственный стандарт социального обслуживания – это основные требования, нормативы и модели предоставления социальных услуг, сформулированные в различных законах, подзаконных актах и нормативных ведомственных актах регламентирующих деятельность социальных служб в масштабах всего государства и отдельных ее регионов.
3. Государственные стандарты в области социального обслуживания – это нормы и нормативы по обеспечению населения услугами, предоставляемыми государственными, муниципальными и другими учреждениями социального обслуживания населения, предприятиями по основным видам социального обслуживания.

Тест 2.

Выберите наиболее правильный ответ из предлагаемых ответов. Обоснуйте свой выбор.

1. Стандарты на социально-медицинские услуги регламентируют деятельность социальных служб в области санитарно-гигиенической работы с населением и оказание первичной медицинской помощи.
2. Стандарты на социально-медицинские услуг направлены на обеспечение качества социальной работы в учреждениях социального обслуживания.
3. Стандарты социально—медицинских услуг содержат требования к объему и качеству услуг, суть которых составляет санитарно-просветительская работа с населением, организация учета граждан, нуждающихся в социально-медицинских услугах, наблюдения за состоянием их здоровья и оказания им различной санитарно-гигиенической помощи, комплексная социально-медицинская помощь детям, формирование и организация работы групп здоровья, социальный патронаж семей, нуждающихся в социально-медицинской помощи /семьи с неблагоприятными социально-медицинскими условиями/, и др.

Тест 3.

Выберите наиболее правильный ответ из предлагаемых ответов. Обоснуйте свой выбор.

1. Стандарт на социально-правовые услуги устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в защите прав клиентов на социально-правовую помощь.
2. Стандарт на социально-правовые услуги, направленный на защиту законных прав и интересов граждан, предоставление им различной юридической помощи в вопросах социальной защиты; устанавливает требования к объему услуг, суть которых заключается в предоставлении гражданам: - Консультаций по вопросам социально-правовой защиты, предусмотренной законодательством Российской Федерации; Оказание содействия несовершеннолетним, проживающим в учреждениях социального обслуживания, в соблюдении и защите их законных прав и интересов при решении вопроса усыновления, попечительства, опеки и т.д.; - Оказание помощи при оформлении юридических документов; - Содействие в привлечении к ответственности лиц, допустивших различные противоправные действия против клиентов социальных служб;
3. Стандарт на социально-правовые услуги регламентирует правозащитную деятельность работников социальных служб, специалистов органов социальной защиты, правозащитных неправительственных органов и др.
4. Стандарт на социально-правовые услуги – это эталон в виде нормативно-правового документа, устанавливающего основные требования к объему и порядку предоставления нормативно-правовых услуг.

Тест 4.

Какое высказывание на ваш взгляд является наиболее правильным?

1. Стандарты на социально-педагогические услуги регламентируют область деятельности социальных служб, связанную с социальным воспитанием неадаптированных детей и подростков.
2. Стандарты на социально-педагогические услуги определяют объем тех услуг, содержание которых составляет работа по активной адаптации личности клиента к условиям новой социальной среды.
3. Стандарты на социально-педагогические услуги составляют нормы и нормативы регламентации деятельности всех социальных служб, действующих на территории Российской Федерации, в области консультирования по актуальным социально-педагогическим проблемам, психолого-педагогического обследования клиентов, анализа их поведения и тестирования под различные типы задач социально-педагогической помощи, обучения граждан навыкам семейной жизни, содействия им в предупреждении и преодолении педагогических ошибок, консультирования по педагогическим вопросам, оказания практической помощи в воспитании детей.
4. Стандарты на социально-педагогические услуги определяют объем и качество таких услуг, содержание которых составляет работа с населением, направленная на формирование высокой педагогической культуры.

Тест 5.

Какое высказывание на ваш взгляд является наиболее правильным?

1. Государственные стандарты на социально-бытовые услуги – это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом обслуживании, обеспечение нуждающихся продовольственными товарами, бесплатным питанием, одеждой, обувью, бельем, топливом, другими предметами необходимой помощи, предоставления жилья в экстремальных условиях,

содействие в налаживании быта и трудоустройстве соответствующей категории граждан, социальный патронаж нуждающихся в нем семей или отдельных граждан.

2. Государственный стандарт на социально-бытовые услуги – это нормативно-правовые критерии на удовлетворение социально-бытовых базовых потребностей граждан Российской Федерации

3. Государственный стандарт на социально-бытовые услуги – это комплекс норм и нормативов, направленных на поддержание в быту граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Тест 6.

1. Для упорядочения наименований органов социальной защиты населения рекомендовано установить следующие:

- a) отдел социальной защиты муниципального образования
- b) управление социальной защиты населения муниципального образования
- c) комитет социальной защиты населения муниципального образования
- d) сектора социальной защиты населения муниципального образования

2. Численность органа социальной защиты населения – Управления социальной защиты – установлена следующая:

- a) до 8 чел.
- b) свыше 41 чел.
- c) от 9 до 41 чел.

3. Выделите среди перечисленных элементов организационной структуры органов социальной защиты населения (функциональных и обеспечивающих подразделений) обеспечивающие подразделения:

- a) отдел по вопросам реабилитации инвалидов
- b) отдел социального обслуживания населения
- c) отдел по работе с семьей, женщинами и детьми
- d) отдел кадров и правовой работы
- e) отдел анализа и информационно-технического обеспечения отдел жилищных субсидий

4. Целью семейной политики является:

- a) обеспечение необходимых условий для реализации семьей ее функций
- b) самостоятельность и автономность семьи
- c) равенство семей и всех ее членов равноправие между мужчинами и женщинами

5. Реализация концепции семейной политики осуществляется посредством совершенствования:

- a) семейного законодательства
- b) нормативно-правового обеспечения
- c) разработки и выполнения социальных целевых программ формирования государственного заказа

6. Первый этап реализации программы социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы и членов их семей предусматривает:

- a) организацию работы по созданию основ системы социальной защиты военнослужащих
- b) реализацию программных мероприятий по созданию системы социальной защиты военнослужащих

7. Государственная социальная помощь назначается на основании:

- a) заявления гражданина в письменной форме (от имени семьи, опекуна, попечителя)
- b) произвольно документа, удостоверяющего его личность

- с) величина прожиточного минимума семьи определяется:
 - д) прожиточным минимумом основной социально-демографической группы населения
 - е) как сумма величин прожиточных минимумов членов семьи
8. Факторами, влияющими на штатную численность органа социальной защиты населения, являются:
- а) общая численность населения муниципального образования
 - б) соотношение численности городского и сельского населения
 - с) наличие сети учреждений социального обслуживания
9. Учитывая существенные различия в развитии сети учреждений социального обслуживания населения, предлагается классифицировать учреждения социального обслуживания на 3 группы в зависимости от объема, характера и сложности решаемых задач и функций. Какие учреждения социального обслуживания относятся к 1-ой группе:
- а) учреждения, оказывающие социальные услуги на дому
 - б) стационарные и полустационарные учреждения социального обслуживания
 - с) учреждения психологической помощи.
10. К объектам, подлежащим оснащению специальными приспособлениями и оборудованием для свободного передвижения и доступа инвалидов, относятся:
- а) жилые здания
 - б) административные здания
 - с) объекты и учреждения образования и науки

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.
6. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
7. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
8. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
9. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
10. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
11. Оценка качества: исходные понятия и термины.
12. Методология определения и оценивания качеств.
13. Категория социальное качество. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Теории качества в современной науке.
18. Принципы оценивания и показатели качества.
19. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья.

20. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения; качества жизненных сил и т.д.
21. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
22. Менеджмент качества социальных услуг.
23. Основные концепции социального обеспечения.
24. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.
25. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
26. Критерии оценки качества социальных услуг
27. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
28. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
29. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
30. Основные системы стандартов.
31. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
32. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
33. Сертификация социальных услуг.
34. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
35. Государственные стандарты социального обслуживания.
36. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
37. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация.
38. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
39. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг
40. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
41. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
42. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
43. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
44. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы.
45. Международная система стандартов качества (ИСО 9000). Методика проведения зачета

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Индивидуальное практическое задание	Индивидуальные практические задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный препода-

	вателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Тестирование	Тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Реферат	Защита рефератов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему рефератов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Контрольная работа	Контрольная работа проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения контрольной работы пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контрольной работы, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в контрольной работе время выполнения.
Презентация	Защита презентаций предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: темы презентаций и требования, предъявляемые к их выполнению и защите

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Преподаватель высчитывает индивидуальный балл как сумму баллов текущего и итогового контроля.

A	10	94-100	зачтено
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D	2	55-59	
F	1	50-54	не зачтено

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета на основе балльно-рейтинговой системы оценивания, то обучающийся сдает зачет, который проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов, выполнения итогового теста. Перечень теоретических вопросов и типовых тестовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.