



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора

Н.М. Сидоркина

"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

для обучающихся по направлению подготовки

39.03.02 Социальная работа профиль Социальная работа в системе социальных служб
2023 года набора

Лист согласования

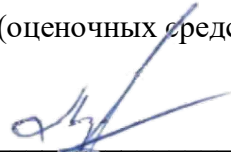
Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по 39.03.02 Социальная работа профиль Социальная работа в системе социальных служб

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «*Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины*» протокол № 9 от «24» _____ 04 _____ 2023 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

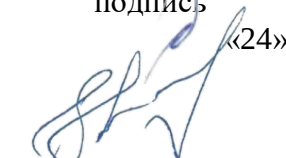
Канд. социол. наук


подпись

В.И. Лабунская

«24» _____ 04 _____ 2023 г.

Заведующий кафедрой

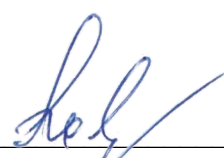

подпись

В.И. Кузнецов

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Согласовано:

Директор ГБУ СОН РО «СРЦ г. Волгодонска»


подпись

Г.В. Голикова

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Директор АНО ЦСОН «Милосердие»


подпись

Т.Г. Горчанюк

«24» _____ 04 _____ 2023г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»
проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»
проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»
проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»
проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

ОПК-2: Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1)

1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-4	ОПК-4.1	Знает технологии социального обслуживания разных категорий населения, нормативные акты и Национальные стандарты РФ в сфере социального обслуживания населения, основные направления социальной политики социальной защиты населения и оценки качества социальных услуг;	Л., П.Р., С.Р.	1.1 - 1.7 2.1 - 2.6	Вопросы к экзамену, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к экзамену; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы в форме теста, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2,3
	ОПК-4.2	Умеет определять цели и результаты оказания социальных услуг, взаимодействовать с другими специалистами, организациями при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки, обосновывать использование технологий социальной работы относительно конкретного случая применительно к социальной ситуации клиента социальной				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		службы;				
	ОПК-4.3	Владеет навыками выбора технологий, видов и форм социального обслуживания, мер социальной поддержки для достижения конкретной цели, методикой планирования действий по достижению целей оказания социальных услуг и определения необходимого объема услуг и обеспечения стандартов качества социальных услуг				
ОПК-2	ОПК-2.1	Знает основы философии, социологии, психологии, экономики, права для анализа социальных явлений и процессов, необходимого для определения объема качества оказываемых социальных услуг и мер социальной поддержки граждан в трудной жизненной ситуации и оценки качества социальных услуг;	Л., П.р., С.р	1.1 - 1.7 2.1 - 2.6	Вопросы к экзамену, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачёту; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы в форме теста, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2,3
	ОПК-2.2	Умеет использовать научные теории, концепции, актуальные подходы для обеспечения эффективного социального обслуживания граждан на основе анализа и оценки профессиональной информации и стандартов социального обслуживания населения;				
	ОПК-2.3	Владеет приемами, способами, методами и технологиями использования научной статистической информации для анализа и оценки организации				

		профессиональной социальной работы и её эффективности, диагностики трудной жизненной ситуации гражданина и социальной группы и оценки их качества				
--	--	---	--	--	--	--

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион	Практи	Лаборат	Лекцион	Практич	Лаборат		
							Менее 61

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

ные занятия (X ₁)	ческие занятия (Y ₁)	орные занятия (Z ₁)	ные занятия (X ₂)	еские занятия (Y ₂)	орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	балла – неудовлетворительно; 61-75 – удовлетворительно; 76-90 – хорошо; 91-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (91-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (76-90 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (61-75 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 61 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками находить стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания - тесты (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного

опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Развитие стандартизации и менеджериализации социальных сервисов.
2. Объекты исследования в социальной квалиметрии.
3. Система понятий и определений квалиметрии
5. Проблема результативности контроля и управления качеством образования.
6. Оценка качества социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
7. Применение социальной квалитологии при анализе религиозной жизни общества.
8. Качество жизни и система социальных индикаторов.
9. Проблема обоснования адекватных методов оценочных средств.
10. Измерение качества жизни жителей села.
11. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения.
12. Проблема доступности социальных услуг.
13. Управление качеством услуг в учреждении социального обслуживания.
14. Стандарты менеджмента качества социальных услуг.
15. Последовательность действий по оценке качества услуг.
16. Защита прав потребителей как основа стандартов качества.

17. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
18. Правовые основы сертификации.
19. Определение объемов и форм социальных услуг
20. Качество культуры жизни общества.
21. Структура компонентов качества жизни.

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

1. Качество жизни как многоаспектное понятие в сферах жизни общества.
2. Классификация типов качества жизни.
3. Основные стадии управления качеством жизни общества.
4. Качество жизни общества.
5. Качество жизни социального субъекта.
6. Ментальность как качественная характеристика социальности общества
7. Классификация потребностей людей.
8. Качество образования будущего человечества.
9. Качество социальной среды.
10. Качество культуры жизни общества.
11. Структура компонентов качества жизни.
12. Эволюция обеспечения качества продукции.
13. Качество как объект управления.
14. Концепции жизненных сил.
15. Системы социальных индикаторов в определении качества жизни общества.
16. Типология социальных индикаторов.
17. Проблемы социальной защиты жизненных сил.
18. Квалитология и квалиметрия.
19. Социальная квалитология, понятие, основные принципы и аспекты ее развития.
20. Квалиметрия как наука.

21. Формирование квалиметрии в самостоятельную науку, ее развитие.
22. Объект, предмет и структура квалиметрии.
23. Оценка качества
24. Методологические принципы квалиметрии
25. Принципы и задачи квалиметрии.
26. Показатели качества.
27. Проблемы прикладной квалиметрии.
28. Методы качества социальных услуг.
29. Обеспечения качества социального обслуживания
30. Стандартизация как оценка качества социального обслуживания
31. Характеристика национальных стандартов РФ (ГОСТ Р 52495 – ГОСТ Р 52498).
32. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
33. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
34. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
35. Виды контроля в социальной работе.
36. «Оценка эффективности».
37. Формы оценочных исследований.
38. Понятие «социальная экспертиза». Примеры подобных исследований.
39. Виды контроля в социальной работе.
40. Методы планирования оценки качества социальных услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.
41. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.
42. Методы квалитологии и квалиметрии в области оказания социальных услуг

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Тест

1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...
 - А) российские ученые,
 - Б) французские исследователи,
 - В) американские ученые,
 - Г) немецкие философы.
2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...
 - А) социальной метрологией,
 - Б) квалиметрией,
 - В) социальной инженерией,
 - Г) стандартизацией.
3. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте ил услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...
 - А) статистический,
 - Б) экспертный,
 - В) социологический,

Г) органолептический.

4. Вид квалитметрии, основанный на оценке качества с использованием статистических оценок характеристик объектов оценки, называется...

А) вероятностно-статистическая,

Б) экспертная,

В) таксономическая,

Г) индексная.

5. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...

А) социально-педагогическая,

Б) социально-психологическая,

В) социально-экономическая услуга,

Г) социально-бытовая.

6. Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется ...

А) социально-педагогическая,

Б) социально-психологическая,

В) социально-экономическая услуга,

Г) социально-бытовая.

7. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...

А) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики,

Б) принцип доступности для пользователя,

В) принцип практической полезности.

8. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...

А) закон,

Б) приказ,

В) стандарт,

Г) инструкция.

1. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

А) качество товара,

Б) стандарт качества,

В) качество услуги,

Г) социальная норма.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Образцы решения типовых заданий. Правильный ответ подчеркнут и выделен жирным шрифтом.

9. Оформление квалитметрии как научной области произошло в ...:

А) 20-х гг. XX века,

Б) 60-70 –х гг. XX века,

В) в начале XXI века,

Г) в конце XIX века.

10. В структуру квалитметрии как науки не входит...

А) общая квалитметрия,

- Б) предметная квалиметрия,
- В) метрология,
- Г) специальная квалиметрия

11· Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- А) социальная квалиметрия,
- Б) квалиметрия социальной работы,
- В) социологическая квалиметрия,
- Г) специфическая квалиметрия.

· Метод квалиметрии, основанный на анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств, называется...

- А) статистический,
- Б) экспертный,
- В) социологический,
- Г) органолептический.

12· Вид квалиметрии, где измерение и оценивание качества объектов и процессов во времени (оценки динамики) осуществляется с помощью индексов, называется ...

- А) вероятностно-статистическая,
- Б) экспертная,
- В) таксономическая,
- Г) индексная.

13. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- А) социально-педагогическая,
- Б) социально-психологическая,
- В) социально-экономическая услуга,
- Г) социально-бытовая.

14. Социальная услуга, направленная на содействие клиентам в улучшении их психологического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности, называется...

- А) социально-педагогическая,
- Б) социально-психологическая,
- В) социально-экономическая услуга,
- Г) социально-бытовая.

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все практическое задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практическое задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание ; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-4	ОПК - 4.1 Знает технологии социального обслуживания разных категорий населения, нормативные акты и Национальные стандарты РФ в сфере социального обслуживания населения, основные направления социальной политики социальной защиты населения и оценки качества социальных услуг;	Не предусмотрен	Вопросы к экзамену № 1-42.	ОПК - 4.2 Умеет определять цели и результаты оказания социальных услуг, взаимодействовать с другими специалистами, организациями при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки, обосновывать использование технологий социальной работы относительно конкретного случая применительно к социальной ситуации клиента социальной службы;	Не предусмотрен	Вопросы к УО, Д, С. Практические задания (тесты) № 1-14	ОПК – 4.3 Владеет навыками выбора технологий, видов и форм социального обслуживания, мер социальной поддержки для достижения конкретной цели, методикой планирования действий по достижению целей оказания социальных услуг и определения необходимого объема услуг и обеспечения стандартов качества социальных услуг	Не предусмотрен	Вопросы к экзамену № 1-42, практические задания (тесты) № 1-14, задания к практическим занятиям 1-3.
ОПК-2	ОПК-2.1 Знает основы философии, социологии, психологии, экономики, права для анализа	Не предусмотрен	Вопросы к экзамену № 1-42.	ОПК- 2.2 Умеет использовать научные теории, концепции, актуальные подходы для обеспечения эффективного	Не предусмотрен	Вопросы к УО, Д, С. Практические задания (тесты) № 1-14	ОПК- 2.3 Владеет приемами, способами, методами и технологиями использования	Не предусмотрен	Вопросы к экзамену № 1-42, практические задания (тесты) № 1-14, задания к

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	социальных явлений и процессов, необходимого для определения объема качества оказываемых социальных услуг и мер социальной поддержки граждан в трудной жизненной ситуации и оценки качества социальных услуг;			социального обслуживания граждан на основе анализа и оценки профессиональной информации и стандартов социального обслуживания населения;			научной статистической информации для анализа и оценки организации профессиональной социальной работы и её эффективности, диагностики трудной жизненной ситуации гражданина и социальной группы и оценки их качества		практически м занятиям 1-3.

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.

