



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

«22» апреля 2024 г.

**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

направленность Социальная работа в системе социальных служб

2024 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 направленность Социальная работа в системе социальных служб

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» _____ 04 _____ 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Канд. социол. наук


_____ В.И. Лабунская
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024 г.

И.о. зав. кафедрой


_____ А.А. Морозова
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024г.

Согласовано:

Директор ГБУ СОН РО «СРЦ г. Волгодонска»


_____ Г.В. Голикова
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024г.

Директор АНО ЦСОН «Милосердие»


_____ Т.Г. Горчанюк
подпись
«22» _____ 04 _____ 2024г.

**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. № _____
И.о. заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«____» _____ 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. № _____
И.о. заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«____» _____ 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. № _____
И.о. заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«____» _____ 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. № _____
И.о. заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А. Морозова
«____» _____ 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 обучающимся 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	<p>Ответы на вопросы к зачёту;</p> <p>ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы в форме теста,</p> <p>подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2,3</p>
	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						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной 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 или услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...
 - А) статистический,
 - Б) экспертный,
 - В) социологический,

Г) органолептический.

4. Вид квалиметрии, 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 квалиметрии 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 квалиметрии как науки не входит...

- А) общая квалиметрия,

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. Практическое задание (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. Практическое задание (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.

Карта тестовых заданий

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

Индикатор 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

Дисциплина Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите один правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества, называется:

А) квалиметрия;

Б) метрология;

В) квалитология.

2 Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в

А) конце 70 годов 19 века;

Б) конце 50 годов 20 века;

В) конце 60 годов 20 века.

3 Основоположниками квалиметрии как науки стали

А) российские ученые;

Б) французские исследователи;

В) американские ученые.

4 Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте или услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...

- А) статистический;
- Б) экспертный;**
- В) социологический.

5 Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:

- А) У.Э. Деминг;**
- Б) К. Маркс;
- В) Э.Кант.

6 Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- А) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- Б) условия размещения учреждения;
- В) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- Г) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
- Д) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
- Е) все ответы правильные.**

Средне – сложные (2 уровень)

7 Цель социальной стандартизации состоит в ...

- А) способствовать оптимальному развитию условий и образа жизни членов общества;
- Б) формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и уровня жизни населения;**
- В) создание нормативного обеспечения путем введения стандартизированной терминологии, классификаций, форм предоставления первичной информации, требований к социальным услугам.

8 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.

9 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.**

10 Процесс, который ведет к принятию решения по социальной поддержке и включает две фазы: исследование потребностей и планирование мероприятий по их удовлетворению называется ...

- А) субъект потребностей;
- Б) объект потребностей;
- В) оценка потребностей.**

11 Внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо – это

- А) услуга;
- Б) потребность;**
- В) благо.

12 Социальная услуга выступает деятельности социальных служб.

- А) объектом;
- Б) предметом;
- В) инструментом.**

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

- А) вероятностно-статистическая;
- Б) таксономическая;
- В) индексная.**

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

- А) социально-экономическая;
- Б) социально-педагогическая;**
- В) социально-бытовая.

15 Экспертный метод предполагает:

- А) личное присутствие проверяющих (контролёров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение социальных услуг с целью уточнения их качества;
- Б) личное ознакомление экспертов с организацией работы по предоставлению подобных социальных услуг;
- В) оценку проведения консилиумов;
- Г) всё вышеперечисленное.**

16 Выступает, прежде всего, философским понятием, отражающим системный подход к познанию объекта, его внутреннюю и внешнюю структуру, отличие от других объектов или сходство с ними.

- А) качество;**
- Б) состояние;
- В) количество.

17 Метод супервизии предполагает:

- А) регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам (получателям услуг);
- Б) анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы;
- В) оценку достигнутых результатов;
- Г) всё вышеперечисленное.**

18 социальных услуг – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов

- А) количество;
- Б) качество;**
- В) состояние.

19 Степень достижения поставленных целей, определенного социального эффекта в процентном или абсолютном выражении (как конкретный результат в отношении всего населения или группы людей, получивших выгоду – это

- А) социальная эффективность;**
- Б) социальная услуга;
- В) социальная квалиметрия.

20 Индивид, обладающий субъективными предпочтениями, формирующий представление о предмете услуги, ее ценностном наполнении является

- А) субъектом услуги;**
- Б) предметом услуги;
- В) объектом услуги.

21 Социологический метод контроля качества социальных услуг предполагают:

А) опрос (анкетирование или интервьюирование) получателей социальных услуг и персонала учреждений социальной защиты населения о качестве конкретных социальных услуг;

- Б) оценку результатов опроса;
- В) наблюдение за получателями социальных услуг;
- Г) всё вышеперечисленное.**

22 Наука о качестве объектов и процессов называется ...

- А) квалитология;**
- Б) геронтология;
- В) девиантология.

Сложные (3 уровень)

23 Отличительными признаками социальных услуг как атрибута жизнедеятельности человека и общества являются:

А) возникновение при острой необходимости удовлетворения жизненных потребностей человека;

Б) главным объектом воздействия является человек, отличающийся потребностями, субъектностью, ценностными ориентациями, формирующий индивидуальные потребительские предпочтения;

В) услуга является результатом процесса социального взаимодействия потребителя и исполнителя (этих услуг), что выражается в их удовлетворении/неудовлетворении и отражает высокую долю субъективизма;

- Г) всё вышеперечисленное.**

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

- А) социально-бытовая;**
- Б) социально-педагогическая;
- В) социально-психологическая.

25 Квалиметрия является составной частью – науки о качестве создаваемых человеком объектов и процессов.

- А) квалитологии;
- Б) девиантологии;
- В) геронтологии.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Всё, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано. | А) объект
квалиметрии |
| 2 | Оценка качества в количественном его выражении. | Б) предмет
квалиметрии
В) субъект
квалиметрии |

27 Установите соответствие индикаторов качества жизни:

(1Б, 2В)

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Природные и социальные. | А) интенсивные
Б) объективные
В) субъективные |
| 2 | Когнитивные (оценки общей удовлетворенности жизнью и оценки удовлетворенности различными сферами жизни) и эмоциональные. | |

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие между направлениями качества жизни:

(1Г, 2В, 3Б, 4А)

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Создание объективных, социально-экономических условий для развития «человеческого потенциала», обеспечение для всех социальных групп необходимого уровня жизни, доступа к медицинскому обслуживанию, образованию и культурным ценностям | А) информационное
Б) нравственное
В) правовое
Г) стратегическое |
| 2 | Воспитание правового сознания и навыков правопослушного поведения, формирование нормативно-правовых механизмов контроля за деятельностью государства, развитие демократических процедур волеизъявления различных социальных групп | |
| 3 | Создание доверия между населением и государством, взаимозависимости и взаимной поддержки, усиление способности к самоорганизации, формирование гражданского общества | |

- 4 Формирование общественного мнения и установок на продуктивный контракт между обществом и властными структурами, создание каналов прямой и обратной связи

29 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В, 4Г)

- | | |
|--|---|
| 1 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях круглосуточного пребывания. | А) Полустационарное учреждение социального обслуживания |
| 2 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях пребывания в учреждении в течение определенного времени суток. | Б) Стационарное учреждение социального обслуживания |
| 3 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в нестационарных условиях, без их проживания в указанном учреждении или отделении учреждения. | В) Нестационарное учреждение социального обслуживания |
| 4 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам по месту их проживания. | Г) Учреждение социального обслуживания на дому |

30 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- | | |
|---|---|
| 1 Основывается на эмпирическом исследовании случаев взаимодействия между потребителем и представителем сервисного провайдера (работником сервисной фирмы). | А) Метод Канон |
| 2 Применение метода основано на проведении опроса, но набор характеристик качества сервиса не predetermined, а формируется в процессе самого опроса | Б) Метод «критических случаев» (critical incidents technique) |
| 3 Метод основан на опросе потребителей, но при этом используются иные характеристики качества сервиса, а именно:
- потенциальное качество;
- жёсткое качество процесса;
- мягкое качество процесса;
- финальное качество. | В) Метод INDSERV |

31 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- | | |
|--|---|
| 1 В ней разрабатываются общетеоретические проблемы:
– система понятий (терминология);
– теория оценивания (законы и методы);
– аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила); | А) специальная квалиметрия
Б) общая квалиметрия
В) предметная |
|--|---|

- теория квалиметрического шкалирования (в т.ч. ранжирование, весомость).
- 2 Рассматриваются модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок больших группировок (классов) объектов:
 - экспертная квалиметрия;
 - квалиметрическая таксономия (таксономия – от греч. taxis – расположение, строй, порядок; nomos – закон). Таксономия – теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих обычно иерархическое строение (классификация и систематизация показателей и свойств, объектов оценки и т.д.);
 - вероятностно-статистическая квалиметрия (методы оценки на основе теории вероятностей и математической статистики);
 - индексная квалиметрия (использование теорий индексов в оценке качества)
- 3 Разделяются по предмету (объекту) оценивания, т.е. отдельных видов продукции, процессов или услуг:
 - квалиметрия продукции и техники;
 - квалиметрия труда и деятельности;
 - квалиметрия решений и проектов;
 - квалиметрия процессов;
 - субъектная квалиметрия;
 - квалиметрия спроса;
 - квалиметрия информации.

квалиметрия

32 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1 – Обеспечение качественного и эффективного социального обслуживания для всех граждан, независимо от их социального статуса, возраста, пола и других характеристик.
- Установление единых стандартов и норм для оказания социальных услуг, чтобы обеспечить их согласованность и сопоставимость в разных регионах и организациях.
- Повышение доступности социального обслуживания для всех граждан, включая людей с ограниченными возможностями, малообеспеченных и уязвимых групп населения.
- Обеспечение эффективного использования ресурсов и средств, направленных на социальное обслуживание, путем оптимизации процессов и стандартизации услуг.
- Повышение прозрачности и открытости процесса оказания социального обслуживания,

А) Задачи стандартизации социального обслуживания.
Б) Цели стандартизации социального обслуживания.

- чтобы граждане имели возможность оценить качество услуг и влиять на их улучшение.
- 2 – Разработка и установление стандартов качества социальных услуг, которые определяют требования к процессу оказания услуг и их результатам.
- Определение процедур и методов контроля и оценки качества социального обслуживания, чтобы обеспечить соответствие установленным стандартам.
 - Обеспечение обучения и подготовки специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, с учетом установленных стандартов и норм.
 - Создание механизмов и инструментов для мониторинга и анализа качества социального обслуживания, чтобы выявлять проблемы и предлагать меры по их устранению.
 - Содействие развитию и внедрению инноваций в сфере социального обслуживания, чтобы повысить его эффективность и соответствие современным потребностям граждан.

33 Установите соответствие:

(1А, 2В, 3Б, 4Г, 5Д)

- 1 Стандартизация социального обслуживания должна обеспечивать доступность услуг для всех граждан, независимо от их возраста, пола, расы, национальности, физических или психических особенностей. Это означает, что услуги должны быть доступны в равной степени для всех, без каких-либо дискриминационных препятствий.
- 2 Стандартизация социального обслуживания должна учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Услуги должны быть предоставлены с учетом его личных предпочтений, ценностей и возможностей. Это помогает обеспечить персонализированный и эффективный подход к оказанию помощи.
- 3 Стандартизация социального обслуживания должна способствовать достижению максимальной эффективности в использовании ресурсов. Это означает, что услуги должны быть организованы и предоставлены таким образом, чтобы достигать максимального результата при минимальных затратах. Эффективность может быть достигнута через оптимизацию процессов, использование инноваций и сотрудничество с другими организациями.
- 4 Стандартизация социального обслуживания должна обеспечивать непрерывность оказания

- А) Принцип доступности
- Б) Принцип эффективности
- В) Принцип индивидуальности
- Г) Принцип непрерывности
- Д) Принцип качества

услуг. Это означает, что клиенты должны получать необходимую поддержку и помощь в течение всего периода, когда они нуждаются в ней. Непрерывность может быть обеспечена через разработку планов и программ, а также сотрудничество с другими организациями и специалистами.

- 5 Стандартизация социального обслуживания направлена на обеспечение высокого качества услуг. Это включает в себя соответствие услуг установленным нормам и требованиям, а также удовлетворение потребностей клиентов. Качество услуг должно быть оцениваемым и измеримым, чтобы можно было проводить мониторинг и контроль.

34 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1 Социальный контроль является важнейшим фактором социальной регуляции на всех уровнях жизни общества.
- 2 Социальный контроль служит сохранению существующих в обществе и принятых им ценностей и пресечению попыток посягательства на эти ценности.
- 3 Социальный контроль, организуя поведенческие ожидания, обеспечивает предсказуемость поведения людей в стандартных ситуациях и тем самым способствует неизменности социального порядка.

А) охранительная функция
Б) регулятивная функция
В) стабилизирующая функция

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1
 - время ожидания услуги;
 - время предоставления услуги;
 - характеристики оборудования, инструментов, материалов;
 - полнота услуги;
 - безопасность процессов оказания услуги;
 - уровень автоматизации
- 2
 - репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов);
 - компетентность и мастерство исполнителя услуги;
 - доступность персонала;
 - эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала;
 - доверие к персоналу;

А) Количественные характеристики услуги
Б) Качественные характеристики услуги

- надежность, безопасность;
- внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Описание последовательности (порядка) действий применительно к цели, задачам называется _____ (**методика, методикой**)

37 Система и процесс, обеспечивающие систематическое наблюдение за состоянием жизненной ситуации клиентов, оказанием им социальных услуг и получаемых результатов для целей оценки, контроля и прогнозирования – это _____ (**мониторинг**)

38 То, что предлагается потребителю на платной, бесплатной, возмездной или другой какой-либо (например, комбинированной) основе называется _____ (**услуга, услугой**)

39 Полученный на данный момент времени эффект (результат) соотношенный с затратами на его достижение – это _____ (**эффективность**)

40 _____ – это необходимость в жизненных средствах, принявшую специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностными качествами индивида (**потребности**)

41 Уровень доходов, обеспечивающий приобретение набора товаров и услуг, необходимых для обеспечения жизнедеятельности человека при определенном уровне социально-экономического развития страны и сложившихся потребностей населения называется _____ (**прожиточный минимум, прожиточным минимумом**)

42 Оценочная категория жизни человека, обобщённо характеризующая параметры всех составляющих его жизни: жизненного потенциала, жизнедеятельности и условий жизнедеятельности (инструментов, ресурсов и среды) по отношению к некоторому объективному или субъективному эталону – это _____ (**качество жизни**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Способность к получению и накоплению знаний, к общению, обмену информацией называется _____ (**образованность, образованностью**)

44 _____ характеризует доступ к материальным ресурсам, необходимым для достойного существования, включая «ведение здорового образа жизни, обеспечение территориальной и социальной мобильности, обмен информацией и участие в жизни общества» (**уровень жизни**)

45 _____ социального обслуживания – это процесс разработки и установления общепринятых норм и стандартов, которые регулируют оказание социальных услуг и поддержку населению (**стандартизация**)

46 Система процедур, направленных на изучение результатов, эффектов и последствий управленческих действий с целью включение этой информации в процесс принятия решений называется _____ **(оценочные исследования, оценочными исследованиями)**

47 Проводимое привлечение специалистов исследования, включающее – фиксацию состояния объекта, установление достоверности инф. источник и окр. среды, прогнозирование его последующего изменения и влияния на др. соц. объекты, выработка рекомендация для принятия решений называется _____ **(экспертиза, экспертизой)**

48 _____ — ограничение контактов девианта с другими людьми, но не полная изоляция; подход допускает исправление девиантов и их возвращение в общество, когда они будут готовы вновь выполнять общепринятые нормы **(обособление)**

49 Устойчивый способ поведения в определенных ситуациях, в некоторых случаях принимающий для индивида характер потребности, который не встречает отрицательной реакции со стороны группы называется _____ **(привычка, привычкой)**

50 Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют то, что на входах, в то, что на выходах – это _____ **(процесс)**

51 основополагающий признак, опираясь на который оценивается, определяется или классифицируется объект исследования называется _____ **(критерий, критерием)**

52 Метод сбора первичной вербальной информации об объекте, явлении или процессе, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном социально-психологическом взаимодействии между интервьюером и респондентом называется _____ **(опрос, опросом)**

53 Достижение необходимых результатов в данных условиях к необходимому времени при лимитируемых затратах – это _____ **(результативность)**

54 Целенаправленное непосредственное восприятие определённой ситуации (события) и регистрация результатов этого восприятия в соответствующих документах – это _____ **(наблюдение)**

55 Количественное измерение и выражение качественных признаков называется _____ **(квантификация, квантификацией)**

56 Отрасль квалитологии, изучающая и реализующая методы измерения качества называется _____ **(метрология, метрологией)**

57 Область науки, в которой рассматриваются общетеоретические проблемы: системы понятий, теория оценивания (законы и методы), аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила), теория квалиметрического шкалирования (в том числе ранжирование, весомость) – это _____ (**общая квалиметрия**)

58 Деятельность специальных структур, в компетенцию которых входят полномочия по проверке и подтверждению соответствия объектов сертификации требованиям стандартов и условиям необходимых регламентов называется _____ (**сертификация, сертификацией**)

59 Совершение требуемых действий (мер, мероприятий, решений) в нужном месте и в нужное время и обеспечивающих необходимые результаты – это _____ (**действенность**)

60 Обездоленные люди, нуждающиеся в адекватном социальном обеспечении, т.е. это люди прожившие относительно долгую жизнь, вследствие чего они уже испытывают определенное психофизические ограничения независимо от наличия или отсутствия заболеваний, в некоторых случаях они функционально недееспособны либо им необходима помощь со стороны называются _____ (**пожилые, пожилыми, пожилые люди**)

61 _____ — то, что фактически сделано, достигнуто, выполнено на данный момент времени (**результат**)

62 Формой индивидуальной адресной поддержки и набор необходимых услуг, которые предоставляются на длительной основе семьям и детям, попавшим в опасную и особо трудную кризисную ситуацию, утратившим или не обладающим способностью самостоятельно ее преодолеть является _____ (**социальный патронаж**)

63 Результат или итог оценивания, или получения оценочной информации называется _____ (**оценка, оценкой**)

64 Деятельность специальных служб по оказанию социальных услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации пожилых граждан _____ называется _____ (**социальное обслуживание, социальным обслуживанием**)

65 То, что необходимо для превращения целей, задач в необходимые результаты – это _____ (**ресурсы**)

66 Методы анализа, с помощью которых изучаются проблемы социального взаимодействия между структурами, социальными институтами и организациями на основе описания и объяснения обобщенных данных называются _____ (**количественные методы, количественные методы**)

социальной работы, количественными методами, количественными методами социальной работы)

Сложные (3 уровень)

67 Проблемы, связанные с уровнем жизни семьи, ее бюджетом (в том числе потребительским бюджетом средней семьи), удельным весом в структуре общества малообеспеченных семей и семей, живущих ниже черты бедности, со специфическими нуждами и потребностями многодетных и молодых семей, государственной системой материальной помощи называются _____ **(социально-экономические, социально-экономическими)**

68 Система способов регулирующего воздействия общества, социальных групп на личность называется _____ **(социальный контроль, социальным контролем)**

69 Вид профессиональной деятельности, заключающийся в оказании помощи людям, имеющим потребность в ней и не способным на данный момент в силу различных обстоятельств своими силами справиться с возникшей жизненной ситуацией, с целью содействия социальному функционированию, повышения их уровня социального благополучия называется _____ **(социальная работа, социальной работой)**

70 Социальная деятельность, цель которой состоит в поддержании жизнеобеспечения и социального функционирования личности, а также создании социального благополучия в обществе, является пространством осуществления _____ **(социальной работы)**

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов			
Индикатор	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			
Дисциплина	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов			
Индикатор	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			
Дисциплина	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1	1 Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества, называется: А) квалиметрия; Б) метрология; В) квалитология. 2 Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в А) конце 70 годов 19 века; Б) конце 50 годов 20 века; В) конце 60 годов 20 века. 3 Основоположниками квалиметрии как науки стали	26 Установите соответствие: 1 Всё, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано 2 Оценка качества в количественном его выражении. А) объект квалиметрии Б) предмет квалиметрии В) субъект квалиметрии 27 Установите соответствие индикаторов качества жизни: 1 Природные и	36 Описание последовательности (порядка) действий применительно к цели, задачам называется _____ _____	37 Система и процесс, обеспечивающие систематическое наблюдение за состоянием жизненной ситуации клиентов, оказанием им социальных услуг и получаемых

	<p>А) российские ученые; Б) французские исследователи; В) американские ученые.</p> <p>4 Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте ил услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...</p> <p>А) статистический; Б) экспертный; В) социологический.</p> <p>5 Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества: А) У.Э. Деминг; Б) К. Маркс; В) Э.Кант.</p>	<p>социальные.</p> <p>2 Когнитивные (оценки общей удовлетворенности жизнью и оценки удовлетворенности различными сферами жизни) и эмоциональные.</p> <p>А) интенсивные Б) объективные В) субъективные</p>	<p>результатов для целей оценки, контроля и прогнозирования – это</p> <hr/> <p>–</p> <p>38 То, что предлагается потребителю на платной, бесплатной, возмездной или другой какой-либо (например, комбинированной) основе называется</p> <hr/> <p>–</p> <p>39 Полученный на данный момент времени эффект (результат) соотношенный с затратами на его достижение – это</p> <hr/> <p>–</p> <p>40</p> <hr/> <p>– это необходимость в жизненных средствах, принявшую специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностными качествами индивида</p> <p>41 Уровень доходов, обеспечивающий приобретение набора товаров и услуг, необходимых для обеспечения жизнедеятельности человека при определенном уровне социально-экономического развития страны и сложившихся потребностей населения называется</p> <hr/> <p>–</p> <p>42 Оценочная категория жизни человека, обобщенно характеризующая параметры всех составляющих его жизни: жизненного потенциала, жизнедеятельности и условий жизнедеятельности</p>
--	---	---	--

			(инструментов, ресурсов и среды) по отношению к некоторому объективному или субъективному эталону – это _____
1.1.2	<p>6 Факторы, влияющие на качество социальных услуг: А) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; Б) условия размещения учреждения; В) специальное и табельное техническое оснащение учреждения; Г) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; Д) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения; Е) все ответы правильные.</p> <p>7 Цель социальной стандартизации состоит в ...</p> <p>А) способствовать оптимальному развитию условий и образа жизни членов общества; Б) формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и уровня жизни населения; В) создание нормативного обеспечения путем введения стандартизированной терминологии, классификаций, форм предоставления первичной информации, требований к социальным услугам.</p> <p>8 Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и</p>	<p>28 Установите соответствие между направлениями качества жизни:</p> <p>1 Создание объективных, социально-экономических условий для развития «человеческого потенциала», обеспечение для всех социальных групп необходимого уровня жизни, доступа к медицинскому обслуживанию, образованию и культурным ценностям</p> <p>2 Воспитание правового сознания и навыков правопослушного поведения, формирование нормативно-правовых механизмов контроля за деятельностью государства, развитие демократических процедур волеизъявления различных социальных групп</p> <p>3 Создание доверия между населением и государством, взаимозависимости и взаимной поддержки, усиление способности к самоорганизации, формирование гражданского общества</p> <p>4 Формирование общественного мнения и установок на продуктивный контракт между обществом и властными структурами, создание каналов прямой и обратной связи</p> <p>А) информационное</p>	<p>43 Способность к получению и накоплению знаний, к общению, обмену информацией называется _____</p> <p>44 _____ характеризует доступ к материальным ресурсам, необходимым для достойного существования, включая «ведение здорового образа жизни, обеспечение территориальной и социальной мобильности, обмен информацией и участие в жизни общества»</p> <p>45 _____ социального обслуживания – это процесс разработки и установления общепринятых норм и стандартов, которые регулируют оказание социальных услуг и поддержку населению</p> <p>46 Система процедур, направленных на изучение результатов, эффектов и последствий управленческих действий с целью включения этой информации в процесс принятия решений называется _____</p> <p>47 Проводимое привлечение специалистов исследования, включающее – фиксацию состояния объекта, установление достоверности инф. источник и окр. среды, прогнозирование его последующего изменения и влияния на др. соц. объекты, выработка рекомендация для принятия решений называется _____</p>

	<p>субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...</p> <p>А) социальная квалиметрия; Б) квалиметрия социальной работы; В) социологическая квалиметрия.</p> <p>9 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...</p> <p>А) социально-педагогическая; Б) социально-психологическая; В) социально-экономическая.</p> <p>10 Процесс, который ведет к принятию решения по социальной поддержке и включает две фазы: исследование потребностей и планирование мероприятий по их удовлетворению называется ...</p> <p>А) субъект потребностей; Б) объект потребностей; В) оценка потребностей.</p> <p>11 Внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо – это</p> <p>А) услуга; Б) потребность; В) благо.</p> <p>12 Социальная услуга выступает</p>	<p>Б) нравственное</p> <p>В) правовое</p> <p>Г) стратегическое</p> <p>29 Установите соответствие:</p> <p>1 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях круглосуточного пребывания.</p> <p>2 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях пребывания в учреждении в течение определенного времени суток.</p> <p>3 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в нестационарных условиях, без их проживания в указанном учреждении или отделении учреждения.</p> <p>4 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам по месту их проживания.</p> <p>А) Полустанционное учреждение социального обслуживания</p> <p>Б) Стационарное учреждение социального обслуживания</p> <p>В) Нестационарное учреждение социального обслуживания</p> <p>Г) Учреждение социального обслуживания на дому</p> <p>30 Установите</p>	<p>48 — ограничение контактов девианта с другими людьми, но не полная изоляция; подход допускает исправление девиантов и их возвращение в общество, когда они будут готовы вновь выполнять общепринятые нормы</p> <p>49 Устойчивый способ поведения в определенных ситуациях, в некоторых случаях принимающий для индивида характер потребности, который не встречает отрицательной реакции со стороны группы называется</p> <p>50 Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют то, что на входах, в то, что на выходах – это</p> <p>51 Основополагающий признак, опираясь на который оценивается, определяется или классифицируется объект исследования называется</p> <p>52 Метод сбора первичной вербальной информации об объекте, явлении или процессе, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном социально-психологическом взаимодействии между интервьюером и респондентом называется</p> <p>53 Достижение необходимых результатов в данных условиях к необходимому времени при лимитируемых затратах – это</p> <p>54 Целенаправленное непосредственное восприятие определённой ситуации (события) и регистрация результатов этого восприятия в соответствующих</p>
--	---	---	--

	<p>деятельности социальных служб. А) объектом; Б) предметом; В) инструментом.</p> <p>13 Вид квалиметрии, где измерение и оценивание качества объектов и процессов во времени (оценки динамики) осуществляется с помощью индексов, называется ... А) вероятностно-статистическая; Б) таксономическая; В) индексная.</p> <p>14 Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ... А) социально-экономическая; Б) социально-педагогическая; В) социально-бытовая.</p> <p>15 Экспертный метод предполагает: А) личное присутствие проверяющих (контролёров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение социальных услуг с целью уточнения их качества; Б) личное ознакомление экспертов с организацией работы по предоставлению подобных социальных услуг; В) оценку проведения консилиумов; Г) всё вышеперечисленное.</p> <p>16 Выступает, прежде всего, философским понятием, отражающим системный подход к познанию объекта, его внутреннюю и внешнюю структуру, отличие от других объектов или сходство с ними.</p>	<p>соответствие:</p> <p>1 Основывается на эмпирическом исследовании случаев взаимодействия между потребителем и представителем сервисного провайдера (работником сервисной фирмы).</p> <p>2 Применение метода основано на проведении опроса, но набор характеристик качества сервиса не предопределён, а формируется в процессе самого опроса</p> <p>3 Метод основан на опросе потребителей, но при этом используются иные характеристики качества сервиса, а именно: - потенциальное качество; - жёсткое качество процесса; - мягкое качество процесса; - финальное качество.</p> <p>А) Метод Кано Б) Метод «критических случаев» (critical incidents technique) В) Метод INDSERV</p> <p>31 Установите соответствие:</p> <p>1 В ней разрабатываются общетеоретические проблемы: – система понятий (терминология); – теория оценивания (законы и методы); – аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила); – теория квалиметрического</p>	<p>документах – это</p> <p>55 Количественное измерение и выражение качественных признаков называется _____</p> <p>56 Отрасль квалитологии, изучающая и реализующая методы измерения качества называется _____</p> <p>57 Область науки, в которой рассматриваются общетеоретические проблемы: системы понятий, теория оценивания (законы и методы), аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила), теория квалиметрического шкалирования (в том числе ранжирование, весомость) – это _____</p> <p>58 Деятельность специальных структур, в компетенцию которых входят полномочия по проверке и подтверждению соответствия объектов сертификации требованиям стандартов и условиям необходимых регламентов называется _____</p> <p>59 Совершение требуемых действий (мер, мероприятий, решений) в нужном месте и в нужное время и обеспечивающих необходимые результаты – это _____</p> <p>60 Обездоленные люди, нуждающиеся в адекватном социальном обеспечении, т.е. это люди прожившие относительно долгую жизнь, вследствие чего они уже испытывают определенное психофизические ограничения независимо от наличия или отсутствия заболеваний, в некоторых случаях они функционально недееспособны либо им необходима помощь со стороны называются _____</p> <p>61 _____</p>
--	--	---	---

	<p>А) качество; Б) состояние; В) количество.</p> <p>17 Метод супервизии предполагает: А) регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам (получателям услуг); Б) анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы; В) оценку достигнутых результатов; Г) всё вышеперечисленное.</p> <p>18 социальных услуг – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов А) количество; Б) качество; В) состояние.</p> <p>19 Степень достижения поставленных целей, определенного социального эффекта в процентном или абсолютном выражении (как конкретный результат в отношении всего населения или группы людей, получивших выгоду – это А) социальная эффективность; Б) социальная услуга; В) социальная квалиметрия.</p> <p>20 Индивид, обладающий субъективными предпочтениями, формирующий представление о предмете услуги, ее ценностном наполнении является А) субъектом услуги; Б) предметом услуги; В) объектом услуги.</p> <p>21 Социологический метод контроля качества социальных услуг</p>	<p>шкалирования (в т.ч. ранжирование, весомость).</p> <p>2 Рассматриваются модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок больших группировок (классов) объектов: – экспертная квалиметрия; – квалиметрическая таксономия (таксономия – от греч. taxis – расположение, строй, порядок; homos – закон). Таксономия – теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих обычно иерархическое строение (классификация и систематизация показателей и свойств, объектов оценки и т.д.); – вероятностно-статистическая квалиметрия (методы оценки на основе теории вероятностей и математической статистики); – индексная квалиметрия (использование теорий индексов в оценке качества</p> <p>3 Разделяются по предмету (объекту) оценивания, т.е. отдельных видов продукции, процессов или услуг: – квалиметрия продукции и техники; – квалиметрия труда и деятельности; – квалиметрия решений и проектов; – квалиметрия процессов;</p>	<p>– то, что фактически сделано, достигнуто, выполнено на данный момент времени 62 Формой индивидуальной адресной поддержки и набор необходимых услуг, которые предоставляются на длительной основе семьям и детям, попавшим в опасную и особо трудную кризисную ситуацию, утратившим или не обладающим способностью самостоятельно ее преодолеть является</p> <p>63 Результат или итог оценивания, или получения оценочной информации называется</p> <p>64 Деятельность специальных служб по оказанию социальных услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации пожилых граждан называется</p> <p>65 То, что необходимо для превращения целей, задач в необходимые результаты – это</p> <p>66 Методы анализа, с помощью которых изучаются проблемы социального взаимодействия между структурами, социальными институтами и организациями на основе описания и объяснения обобщенных данных называются</p>
--	---	--	---

	<p>предполагают: А) опрос (анкетирование или интервьюирование) получателей социальных услуг и персонала учреждений социальной защиты населения о качестве конкретных социальных услуг; Б) оценку результатов опроса; В) наблюдение за получателями социальных услуг; Г) всё вышеперечисленное.</p> <p>22 Наука о качестве объектов и процессов называется ... А) квалитология; Б) геронтология; В) девиантология.</p>	<p>– субъектная квалиметрия; – квалиметрия спроса; – квалиметрия информации. А) специальная квалиметрия Б) общая квалиметрия В) предметная квалиметрия</p> <p>32 Установите соответствие:</p> <p>1 <input type="checkbox"/> обеспечение качественного и эффективного социального обслуживания для всех граждан, независимо от их социального статуса, возраста, пола и других характеристик.</p> <p><input type="checkbox"/> Установление единых стандартов и норм для оказания социальных услуг, чтобы обеспечить их согласованность и сопоставимость в разных регионах и организациях.</p> <p><input type="checkbox"/> Повышение доступности социального обслуживания для всех граждан, включая людей с ограниченными возможностями, малообеспеченных и уязвимых групп населения.</p> <p><input type="checkbox"/> Обеспечение эффективного использования ресурсов и средств, направленных на социальное обслуживание, путем оптимизации процессов и стандартизации услуг.</p> <p><input type="checkbox"/> Повышение прозрачности и открытости процесса оказания социального обслуживания, чтобы граждане имели возможность оценить качество услуг и влиять на</p>	
--	--	--	--

		<p>их улучшение.</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Разработка и установление стандартов качества социальных услуг, которые определяют требования к процессу оказания услуг и их результатам.</p> <p><input type="checkbox"/> Определение процедур и методов контроля и оценки качества социального обслуживания, чтобы обеспечить соответствие установленным стандартам.</p> <p><input type="checkbox"/> Обеспечение обучения и подготовки специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, с учетом установленных стандартов и норм.</p> <p><input type="checkbox"/> Создание механизмов и инструментов для мониторинга и анализа качества социального обслуживания, чтобы выявлять проблемы и предлагать меры по их устранению.</p> <p><input type="checkbox"/> Содействие развитию и внедрению инноваций в сфере социального обслуживания, чтобы повысить его эффективность и соответствие современным потребностям граждан.</p> <p>А) Задачи стандартизации социального обслуживания.</p> <p>Б) Цели стандартизации социального обслуживания.</p> <p>33 Установите соответствие:</p> <p>1 Стандартизация социального обслуживания должна обеспечивать доступность услуг для всех</p>	
--	--	--	--

		<p>граждан, независимо от их возраста, пола, расы, национальности, физических или психических особенностей. Это означает, что услуги должны быть доступны в равной степени для всех, без каких-либо дискриминационных препятствий.</p> <p>2 Стандартизация социального обслуживания должна учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого клиента. Услуги должны быть предоставлены с учетом его личных предпочтений, ценностей и возможностей. Это помогает обеспечить персонализированный и эффективный подход к оказанию помощи.</p> <p>3 Стандартизация социального обслуживания должна способствовать достижению максимальной эффективности в использовании ресурсов. Это означает, что услуги должны быть организованы и предоставлены таким образом, чтобы достигать максимального результата при минимальных затратах. Эффективность может быть достигнута через оптимизацию процессов, использование инноваций и сотрудничество с другими организациями.</p> <p>4 Стандартизация социального обслуживания должна обеспечивать непрерывность оказания услуг. Это означает, что клиенты должны получать необходимую поддержку и помощь в течение всего периода, когда они нуждаются в ней.</p>	
--	--	---	--

		<p>Непрерывность может быть обеспечена через разработку планов и программ, а также сотрудничество с другими организациями и специалистами.</p> <p>5 Стандартизация социального обслуживания направлена на обеспечение высокого качества услуг. Это включает в себя соответствие услуг установленным нормам и требованиям, а также удовлетворение потребностей клиентов. Качество услуг должно быть оцениваемым и измеримым, чтобы можно было проводить мониторинг и контроль.</p> <p>А) Принцип доступности</p> <p>Б) Принцип эффективности</p> <p>В) Принцип индивидуальности</p> <p>Г) Принцип непрерывности</p> <p>Д) Принцип качества</p> <p>34 Установите соответствие:</p> <p>1 Социальный контроль является важнейшим фактором социальной регуляции на всех уровнях жизни общества.</p> <p>2 Социальный контроль служит сохранению существующих в обществе и принятых им ценностей и пресечению попыток посягательства на эти ценности.</p> <p>3 Социальный контроль, организуя поведенческие ожидания, обеспечивает предсказуемость поведения</p>	
--	--	---	--

		<p>людей в стандартных ситуациях и тем самым способствует неизменности социального порядка.</p> <p>А) охранительная функция</p> <p>Б) регулятивная функция</p> <p>В) стабилизирующая функция</p>	
1.1.3	<p>23 Отличительными признаками социальных услуг как атрибута жизнедеятельности человека и общества являются:</p> <p>А) возникновение при острой необходимости удовлетворения жизненных потребностей человека;</p> <p>Б) главным объектом воздействия является человек, отличающийся потребностями, субъектностью, ценностными ориентациями, формирующий индивидуальные потребительские предпочтения;</p> <p>В) услуга является результатом процесса социального взаимодействия потребителя и исполнителя (этих услуг), что выражается в их удовлетворении/неудовлетворении и отражает высокую долю субъективизма;</p> <p>Г) всё вышеперечисленное.</p> <p>24 Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется</p> <p>А) социально-бытовая;</p> <p>Б) социально-педагогическая;</p> <p>В) социально-психологическая.</p> <p>25 Квалиметрия является составной частью –</p>	<p>35 Установите соответствие:</p> <p>1 - время ожидания услуги;</p> <p>- время предоставления услуги;</p> <p>- характеристики оборудования, инструментов, материалов;</p> <p>- полнота услуги;</p> <p>- безопасность процессов оказания услуги;</p> <p>- уровень автоматизации</p> <p>2 - репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов);</p> <p>- компетентность и мастерство исполнителя услуги;</p> <p>- доступность персонала;</p> <p>- эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала;</p> <p>- доверие к персоналу;</p> <p>- надежность, безопасность;</p> <p>- внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания</p> <p>А) Количественные характеристики услуги</p> <p>Б) Качественные характеристики услуги</p>	<p>67 Проблемы, связанные с уровнем жизни семьи, ее бюджетом (в том числе потребительским бюджетом средней семьи), удельным весом в структуре общества малообеспеченных семей и семей, живущих ниже черты бедности, со специфическими нуждами и потребностями многодетных и молодых семей, государственной системой материальной помощи называются</p> <p>68 Система способов регулирующего воздействия общества, социальных групп на личность называется</p> <p>69 Вид профессиональной деятельности, заключающийся в оказании помощи людям, имеющим потребность в ней и не способным на данный момент в силу различных обстоятельств своими силами справиться с возникшей жизненной ситуацией, с целью содействия социальному функционированию, повышения их уровня социального благополучия называется</p> <p>70 Социальная деятельность, цель которой состоит в поддержании жизнеобеспечения и социального функционирования</p>

	науки о качестве создаваемых человеком объектов и процессов. А) квалитологии; Б) девиантологии; В) геронтологии.		личности, а также создании социального благополучия в обществе, является пространством осуществления
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) квалитметрия
2	В) конце 60 годов 20 века
3	В) американские ученые
4	Б) экспертный
5	А) У.Э. Деминг
6	Е) все ответы правильные
7	Б) формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и уровня жизни населения
8	Б) квалитметрия социальной работы
9	В) социально-экономическая
10	В) оценка потребностей
11	Б) потребность
12	В) инструментом

36	методика, методикой
37	мониторинг
38	услуга, услугой
39	эффективность
40	потребности
41	прожиточный минимум, прожиточным минимумом
42	качество жизни
43	образованность, образованностью
44	уровень жизни
45	стандартизация
46	оценочные исследования, оценочными исследованиями
47	экспертиза, экспертизой
48	обособление

13	В) индексная
14	Б) социально-педагогическая
15	Г) всё вышеперечисленное
16	А) качество
17	Г) всё вышеперечисленное
18	Б) качество
19	А) социальная эффективность
20	А) субъектом услуги
21	Г) всё вышеперечисленное
22	А) квалитология
23	Г) всё вышеперечисленное
24	А) социально-бытовая
25	А) квалитологии
26	1А, 2Б
27	1Б, 2В
28	1Г, 2В, 3Б, 4А
29	1Б, 2А, 3В, 4Г
30	1Б, 2А, 3В
31	1Б, 2А, 3В
32	1Б, 2А
33	1А, 2В, 3Б, 4Г, 5Д
34	1Б, 2А, 3В
35	1А, 2Б

49	привычка, привычкой
50	процесс
51	критерий, критерием
52	опрос, опросом
53	результативность
54	наблюдение
55	квантификация, квантификацией
56	метрология, метрологией
57	общая квалитетрия
58	сертификация, сертификацией
59	действенность
60	пожилые, пожилыми, пожилые люди
61	результат
62	социальный патронаж
63	оценка, оценкой
64	социальное обслуживание, социальным обслуживанием
65	ресурсы
66	количественные методы, количественные методы социальной работы, количественными методами, количественными методами социальной работы
67	социально-экономические, социально-экономическими
68	социальный контроль, социальным контролем
69	социальная работа, социальной работой
70	социальной работы

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

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

Индикатор 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

Дисциплина Социальная квалитетрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Задания закрытого типа Задания альтернативного выбора

Выберите **один** правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества, называется:

- А) квалиметрия;
- Б) метрология;
- В) квалитология.

2 Квалиметрия как самостоятельная наука сформировалась в

- А) конце 70 годов 19 века;
- Б) конце 50 годов 20 века;
- В) **конец 60 годов 20 века.**

Средне – сложные (2 уровень)

3 Цель социальной стандартизации состоит в ...

А) способствовать оптимальному развитию условий и образа жизни членов общества;

Б) формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и уровня жизни населения;

В) создание нормативного обеспечения путем введения стандартизированной терминологии, классификаций, форм предоставления первичной информации, требований к социальным услугам.

4 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.

5 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.**

6 Социальная услуга выступает деятельности социальных служб.

- А) объектом;
- Б) предметом;
- В) **инструментом.**

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

- А) социально-экономическая;
- Б) **социально-педагогическая;**

В) социально-бытовая.

8 Экспертный метод предполагает:

А) личное присутствие проверяющих (контролёров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение социальных услуг с целью уточнения их качества;

Б) личное ознакомление экспертов с организацией работы по предоставлению подобных социальных услуг;

В) оценку проведения консилиумов;

Г) всё вышеперечисленное.

9 социальных услуг – это совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов

А) количество;

Б) качество;

В) состояние.

Сложные (3 уровень)

10 Отличительными признаками социальных услуг как атрибута жизнедеятельности человека и общества являются:

А) возникновение при острой необходимости удовлетворения жизненных потребностей человека;

Б) главным объектом воздействия является человек, отличающийся потребностями, субъектностью, ценностными ориентациями, формирующий индивидуальные потребительские предпочтения;

В) услуга является результатом процесса социального взаимодействия потребителя и исполнителя (этих услуг), что выражается в их удовлетворении/неудовлетворении и отражает высокую долю субъективизма;

Г) всё вышеперечисленное.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1 Всё, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано.

2 Оценка качества в количественном его выражении.

А) объект
квалиметрии

Б) предмет

квалиметрии

В) субъект

квалиметрии

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В, 4Г)

1 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях круглосуточного

А) Полустанционарное
учреждение
социального

- | | |
|---|---|
| <p>2 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях пребывания в учреждении в течение определенного времени суток.</p> <p>3 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в нестационарных условиях, без их проживания в указанном учреждении или отделении учреждения.</p> <p>4 Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам по месту их проживания.</p> | <p>обслуживания</p> <p>Б) Стационарное учреждение социального обслуживания</p> <p>В) Нестационарное учреждение социального обслуживания</p> <p>Г) Учреждение социального обслуживания на дому</p> |
|---|---|

13 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- | | |
|--|--|
| <p>1 В ней разрабатываются общетеоретические проблемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – система понятий (терминология); – теория оценивания (законы и методы); – аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила); – теория квалиметрического шкалирования (в т.ч. ранжирование, весомость). <p>2 Рассматриваются модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок больших группировок (классов) объектов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – экспертная квалиметрия; – квалиметрическая таксономия (таксономия – от греч. taxis – расположение, строй, порядок; homos – закон). Таксономия – теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих обычно иерархическое строение (классификация и систематизация показателей и свойств, объектов оценки и т.д.); – вероятностно-статистическая квалиметрия (методы оценки на основе теории вероятностей и математической статистики); – индексная квалиметрия (использование теорий индексов в оценке качества) <p>3 Разделяются по предмету (объекту) оценивания, т.е. отдельных видов продукции, процессов или услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> – квалиметрия продукции и техники; – квалиметрия труда и деятельности; – квалиметрия решений и проектов; – квалиметрия процессов; – субъектная квалиметрия; – квалиметрия спроса; – квалиметрия информации. | <p>А) специальная квалиметрия</p> <p>Б) общая квалиметрия</p> <p>В) предметная квалиметрия</p> |
|--|--|

14 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none">– Обеспечение качественного и эффективного социального обслуживания для всех граждан, независимо от их социального статуса, возраста, пола и других характеристик.– Установление единых стандартов и норм для оказания социальных услуг, чтобы обеспечить их согласованность и сопоставимость в разных регионах и организациях.– Повышение доступности социального обслуживания для всех граждан, включая людей с ограниченными возможностями, малообеспеченных и уязвимых групп населения.– Обеспечение эффективного использования ресурсов и средств, направленных на социальное обслуживание, путем оптимизации процессов и стандартизации услуг.– Повышение прозрачности и открытости процесса оказания социального обслуживания, чтобы граждане имели возможность оценить качество услуг и влиять на их улучшение. | А) Задачи стандартизации социального обслуживания.
Б) Цели стандартизации социального обслуживания. |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">– Разработка и установление стандартов качества социальных услуг, которые определяют требования к процессу оказания услуг и их результатам.– Определение процедур и методов контроля и оценки качества социального обслуживания, чтобы обеспечить соответствие установленным стандартам.– Обеспечение обучения и подготовки специалистов, работающих в сфере социального обслуживания, с учетом установленных стандартов и норм.– Создание механизмов и инструментов для мониторинга и анализа качества социального обслуживания, чтобы выявлять проблемы и предлагать меры по их устранению.– Содействие развитию и внедрению инноваций в сфере социального обслуживания, чтобы повысить его эффективность и соответствие современным потребностям граждан. | |

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|---|----------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none">- время ожидания услуги;- время предоставления услуги; | А) Количественные характеристики |
|---|---|----------------------------------|

- 2
- характеристики оборудования, инструментов, материалов;
 - полнота услуги;
 - безопасность процессов оказания услуги;
 - уровень автоматизации
 - репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов);
 - компетентность и мастерство исполнителя услуги;
 - доступность персонала;
 - эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала;
 - доверие к персоналу;
 - надежность, безопасность;
 - внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания

услуги
Б) Качественные
характеристики
услуги

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Описание последовательности (порядка) действий применительно к цели, задачам называется _____ (**методика, методикой**)

17 То, что предлагается потребителю на платной, бесплатной, возмездной или другой какой-либо (например, комбинированной) основе называется _____ (**услуга, услугой**)

18 _____ – это необходимость в жизненных средствах, принявшую специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностными качествами индивида (**потребности**)

Средне-сложные (2 уровень)

19 _____ характеризует доступ к материальным ресурсам, необходимым для достойного существования, включая «ведение здорового образа жизни, обеспечение территориальной и социальной мобильности, обмен информацией и участие в жизни общества» (**уровень жизни**)

20 _____ социального обслуживания – это процесс разработки и установления общепринятых норм и стандартов, которые регулируют оказание социальных услуг и поддержку населению (**стандартизация**)

21 Проводимое привлечение специалистов исследования, включающее – фиксацию состояния объекта, установление достоверности инф. источник и окр. среды, прогнозирование его последующего изменения и влияния на др. соц. объекты, выработка рекомендация для принятия решений называется _____ (**экспертиза, экспертизой**)

22 Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют то, что на входах, в то, что на выходах – это _____ (**процесс**)

23 Основопологающий признак, опираясь на который оценивается, определяется или классифицируется объект исследования называется _____ (**критерий, критерием**)

24 Метод сбора первичной вербальной информации об объекте, явлении или процессе, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном социально-психологическом взаимодействии между интервьюером и респондентом называется _____ (**опрос, опросом**)

25 Достижение необходимых результатов в данных условиях к необходимому времени при лимитируемых затратах – это _____
(результативность)

26 Отрасль квалитологии, изучающая и реализующая методы измерения качества называется _____
(метрология, метрологией)

27 Область науки, в которой рассматриваются общетеоретические проблемы: системы понятий, теория оценивания (законы и методы), аксиоматика квалиметрии (аксиомы и правила), теория квалиметрического шкалирования (в том числе ранжирование, весомость) – это _____
(общая квалиметрия)

28 Деятельность специальных структур, в компетенцию которых входят полномочия по проверке и подтверждению соответствия объектов сертификации требованиям стандартов и условиям необходимых регламентов называется _____
(сертификация, сертификацией)

Сложные (3 уровень)

29 Проблемы, связанные с уровнем жизни семьи, ее бюджетом (в том числе потребительским бюджетом средней семьи), удельным весом в структуре общества малообеспеченных семей и семей, живущих ниже черты бедности, со специфическими нуждами и потребностями многодетных и молодых семей, государственной системой материальной помощи называются _____
(социально-экономические, социально-экономическими)

30 Вид профессиональной деятельности, заключающийся в оказании помощи людям, имеющим потребность в ней и не способным на данный момент в силу различных обстоятельств своими силами справиться с возникшей жизненной ситуацией, с целью содействия социальному функционированию, повышения их уровня социального благополучия называется _____
(социальная работа, социальной работой)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	А) квалиметрия
2	В) конце 60 годов 20 века
3	Б) формирование и применение системы социальных стандартов для совершенствования управления социальной сферой, повышения эффективности регулирования качества и

16	методика, методикой
17	услуга, услугой
18	потребности
19	уровень жизни

	уровня жизни населения
4	Б) квалиметрия социальной работы
5	В) социально-экономическая
6	В) инструментом
7	Б) социально-педагогическая
8	Г) всё выше перечисленное
9	Б) качество
10	Г) всё выше перечисленное
11	1А, 2Б
12	1Б, 2А, 3В, 4Г
13	1Б, 2А, 3В
14	1Б, 2А
15	1А, 2Б

20	стандартизация
21	экспертиза, экспертизой
22	процесс
23	критерий, критерием
24	опрос, опросом
25	результативность
26	метрология, метрологией
27	общая квалиметрия
28	сертификация, сертификацией
29	социально-экономические, социально-экономическими
30	социальная работа, социальной работой