

**ЧАСТНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

---

Кафедра Социально-экономических дисциплин

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной  
аттестации обучающихся**

по дисциплине (модулю)  
**«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация  
социальных услуг»**

Направление подготовки  
*39.03.02*  
*Социальная работа*

Профиль подготовки  
*«Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг»*

Квалификация (степень) выпускника  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Заочная**

**Дербент 2016**

**Автор /составитель ФОС по дисциплине (модулю):**

Цахуева Ф.П., к.б.н., доцент кафедры Социально-экономических дисциплин

Фонд оценочных средств по дисциплине **«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»** утвержден на заседании кафедры Социально-экономических дисциплин

Протокол заседания № 02 от «05» сентября 2016 г.

Зав. кафедрой Т.Ш.А Ашуров Т.Ш.

## АННОТАЦИЯ

*Фонд оценочных средств составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 – Социальная работа. ФОС предназначен для контроля знаний студентов, обучающихся по профилю подготовки: «Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг».*

*ФОС по учебной дисциплине предназначен для промежуточной аттестации обучающихся.*

*ФОС по учебной дисциплине состоит из:*

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

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

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

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

***С фондом оценочных средств можно ознакомиться на сайте ЧОО ВО «Социально-педагогический институт» [www.spi-vuz.ru](http://www.spi-vuz.ru)***

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**ПК-4:** способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации

| <b>№ п/п</b> | <b>Раздел (темы) дисциплины</b>   | <b>Контролируемые компетенции (или их части)</b> | <b>Оценочные средства</b>                              |
|--------------|-----------------------------------|--|--|
| 1            | Введение в социальную квалиметрию | ПК-4   | Тесты<br>Устный опрос<br>Контрольная работа<br>Реферат |
| 2            | Квалиметрия в социальной работе   | ПК-4   |  |
| 3            | Качество общества и его критерии  | ПК-4   |  |
| 4            | Качество социальных услуг         | ПК-4   |  |
| 5            | Стандартизация социальных услуг   | ПК-4   |  |
| 6            | Национальные и государственные    | ПК-4   |  |

|   |   |      |  |
|---|---|------|--|
|   | стандарты социального обслуживания              |      |  |
| 7 | Система качества в учреждениях социальной сферы | ПК-4 |  |

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

|  | <b>Аббревиатура компетенции</b> | <b>Поведенческий индикатор</b>   | <b>Оценочные средства</b>  |
|--|---------------------------------|--|--|
|  | ПК-4                            | <p><b>Уровень знаний</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы стандартизации в социальной работе;</li> <li>- современные научные взгляды на квалиметрию;</li> <li>- основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг;</li> <li>- основные классические и современные теории</li> </ul> | <p>Тесты<br/>Устный опрос<br/>Контрольная работа<br/>Реферат</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>квалиметрии;</p> <p><b>Уровень умений</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- давать этническую оценку профессиональной деятельности специалиста по социальной работе;</li><li>- оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии;</li><li>- воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам;</li><li>- ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки;</li></ul> <p><b>Уровень навыков</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;</li><li>- навыками измерения и качественной оценки социальных услуг;</li></ul> |  |
|--|--|---|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | - методами критической оценки информации. |  |
|--|--|---|--|

### Описание шкалы оценивания

#### На зачет

| № | Оценивание | Требования к знаниям   |
|---|------------|------------------------|
| 1 | Зачтено    | Компетенции освоены    |
| 2 | Не зачтено | Компетенции не освоены |

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

### Тестирование

#### Примерные задания:

#### Тест 1

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

1. Национальный (государственный) стандарт социального обслуживания – это образец, своеобразный эталон в виде нормативно-правового акта, устанавливающего основные требования к объему и качеству социальных услуг.
2. Государственный стандарт социального обслуживания – это основные требования, нормативы и модели предоставления

социальных услуг, сформулированные в различных законах, подзаконных актах и нормативных ведомственных актах регламентирующих деятельность социальных служб в масштабах всего государства и отдельных ее регионов.

3. Государственные стандарты в области социального обслуживания – это нормы и нормативы по обеспечению населения услугами, предоставляемыми государственными, муниципальными и другими учреждениями социального обслуживания населения, предприятиями по основным видам социального обслуживания.

## **Тест 2**

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

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



### **Тест 3**

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

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

### **Тест 4**

Какое высказывание на ваш взгляд является наиболее правильным?

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

## **Тест 5**

Какое высказывание на ваш взгляд является наиболее правильным?

1. Государственные стандарты на социально-бытовые услуги – это нормы и нормативы, регламентирующие объем и качество услуг таких формах как оказание помощи всем категориям населения в получении предусмотренных действующим законодательством РФ льгот при социально-бытовом

обслуживании, обеспечение нуждающихся продовольственными товарами, бесплатным питанием, одеждой, обувью, бельем, топливом, другими предметами необходимой помощи, предоставления жилья в экстремальных условиях, содействие в налаживании быта и трудоустройстве соответствующей категории граждан, социальный патронаж нуждающихся в нем семей или отдельных граждан.

2. Государственный стандарт на социально-бытовые услуги – это нормативно-правовые критерии на удовлетворение социально-бытовых базовых потребностей граждан Российской Федерации
3. Государственный стандарт на социально-бытовые услуги – это комплекс норм и нормативов, направленных на поддержание в быту граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Группа тестов 6:

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

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

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

- a) до 8 чел.

b) свыше 41 чел.

c) от 9 до 41 чел.

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

a) отдел по вопросам реабилитации инвалидов

b) отдел социального обслуживания населения

c) отдел по работе с семьей, женщинами и детьми

d) отдел кадров и правовой работы

e) отдел анализа и информационно-технического обеспечения  
отдел жилищных субсидий

4. Целью семейной политики является:

a) обеспечение необходимых условий для реализации семьей ее функций

b) самостоятельность и автономность семьи

c) равенство семей и всех ее членов равноправие между мужчинами и женщинами

5. Реализация концепции семейной политики осуществляется посредством совершенствования:

a) семейного законодательства

b) нормативно-правового обеспечения

с) разработки и выполнения социальных целевых программ формирования государственного заказа

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

а) организацию работы по созданию основ системы социальной защиты военнослужащих

б) реализацию программных мероприятий по созданию системы социальной защиты военнослужащих

7. Государственная социальная помощь назначается на основании:

а) заявления гражданина в письменной форме (от имени семьи, опекуна, попечителя)

б) произвольно документа, удостоверяющего его личность

8. Величина прожиточного минимума семьи определяется:

а) прожиточным минимумом основной социально-демографической группы населения

б) как сумма величин прожиточных минимумов членов семьи

9. Факторами, влияющими на штатную численность органа социальной защиты населения, являются:

а) общая численность населения муниципального образования

b) соотношение численности городского и сельского населения

с) наличие сети учреждений социального обслуживания

10. Групповой коэффициент (f), характеризующий количество работников органа социальной защиты на 1 тысячу жителей муниципального образования, рассчитывается по формуле

$$f = N/A * 100$$

Какой показатель показывает численность населения муниципального образования?

N

A

11. Учитывая существенные различия в развитии сети учреждений социального обслуживания населения, предлагается классифицировать учреждения социального обслуживания на 3 группы в зависимости от объема, характера и сложности решаемых задач и функций. Какие учреждения социального обслуживания относятся к 1-ой группе:

a) учреждения, оказывающие социальные услуги на дому

b) стационарные и полустационарные учреждения социального обслуживания

с) учреждения психологической помощи.

12. К объектам, подлежащим оснащению специальными приспособлениями и оборудованием для свободного передвижения и доступа инвалидов, относятся:

- а) жилые здания
- б) административные здания
- с) объекты и учреждения образования и науки

### **Критерии оценки результатов тестирования**

90-100% правильных ответов – отлично

75-89% правильных ответов – хорошо

60-74% правильных ответов – удовлетворительно

менее 74% правильных ответов – неудовлетворительно.

## **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Введение в социальную квалиметрию**

1. Квалиметрия как наука.
2. Квалитология и квалиметрия.
3. Теория и методы квалиметрии.
4. Принципы и задачи квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.

### **Практическое задание:**

Составить аналитическую таблицу, отражающую теоретико-методические подходы к квалиметрии в социальной работе

## **Тема 2. Квалиметрия в социальной работе**

1. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе.
2. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
3. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
4. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

### **Практическое задание:**

Провести исследование и создать презентацию по теме «Роль социальной квалиметрии в социальном проектировании и в разработке долгосрочных программ развития»

## **Тема 3. Качество общества и его критерии**

1. Методология определения и оценивания качеств.
2. Категория социальное качество.
3. Качество человека.
4. Качество жизни и его структура.
5. Качество продукции.
6. Теории качества в современной науке. Показатели качества.

### **Практическое задание:**



1. Определить место России в рейтинге по качеству общества стран мира.
2. Оценить качество общества в регионах России

#### **Тема 4. Качество социальных услуг**

1. Качество социальных услуг.
2. Менеджмент качества социальных услуг.
3. Основные концепции социального обеспечения.
4. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
5. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота представления услуги в соответствии с требованиями документов, ее своевременность и результативность (материальная и нематериальная).
6. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.

#### **Практическое задание:**

1. Провести сравнительный анализ моделей социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг
2. Оценить социальную услугу, предоставляемую в России, по критериям оценки ее качества.

3. Проанализировать российскую концепцию управления качеством социальных услуг. Выявить достоинства, недостатки. Дать рекомендации

## **Тема 5. Стандартизация социальных услуг**

1. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.

2. Методологические и научно-методические основания стандартизации.

3. Основные системы стандартов.

4. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.

5. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.

6. Сертификация социальных услуг.

7. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.

### **Практическое задание:**

Разработать внутренний стандарт качества социальной услуги для конкретного социального учреждения с учетом имеющихся результатов научных исследований и особенностей национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения граждан, нуждающихся в помощи

## **Тема 6. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания**

1. Государственные стандарты социального обслуживания.
2. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
3. Обязательная и добровольная сертификация.
4. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
5. Организационно-методические документы.

### **Практическое задание:**

1. Разработать организационно-методические документы, необходимые для стандартизации и сертификации какой-либо социальной услуги
2. Составить карту бизнес-процессов для какого-либо учреждения, оказывающего социальные услуги

## **Тема 7. Система качества в учреждениях социальной сферы**

1. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
2. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
3. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
4. Виды контроля в социальной работе.

5. Методы оценки персонала социальных служб.
6. Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг.
7. Цикл улучшения качества социальных услуг.

### **Практическое задание:**

1. Оценить эффективность учреждений социальной защиты населения.
2. Оценить качества деятельности работников социальных служб.
3. Разработать рекомендации по улучшению качества социальных услуг

### **ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

1. Институционализации системы социальной защиты населения.
2. Служба медико-социальной экспертизы как новая форма социальной защиты населения.
3. Инвалид как субъект отношений в социальной сфере.
4. Индивидуальная программа реабилитации как современная технология социальной работы, направленная на комплексное решение проблем инвалидов.
5. Объективная необходимость в развитии социального обслуживания пожилых людей и инвалидов в Российской Федерации.
6. Роль негосударственных организаций в социальном

обслуживании пожилых людей и инвалидов.

7. Развитие сети учреждений социального обслуживания и социальных услуг, оказываемых семье и детям.

8. Программа «профилактика безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» и ее роль в социальной защите семьи и детей.

9. Необходимость внедрения инновационных социальных услуг в практику социального обслуживания

10. Региональные инновационные модели социального обслуживания населения

11. Оценить качество современного общества по нескольким критериям на основе статистических данных, опубликованных международными организациями.

## **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ**

1. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг

2. Основные концепции социального обеспечения

3. Отечественные и зарубежные модели социального обеспечения

4. Стандарты РФ на социальные услуги

5. Процессный подход и TQM

6. История стандартизации социальных услуг

7. Уполномоченный федеральный орган в области сертификации

8. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий

9. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг

10. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг

11. Методология определения и оценивания качеств.
12. Категория социальное качество.
13. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции.
16. Алгоритм оценки качества продукции.
17. Методы оценки уровня качества продукции.
18. Эволюция обеспечения качества продукции.
19. Теории качества в современной науке.
20. Принципы оценивания.
21. Показатели качества.
22. Качество как объект управления.
23. Система оценки качества.
24. Сертификация.
25. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
26. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
27. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
28. Виды контроля в социальной работе.
29. Методы оценки персонала социальных служб.
30. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.

### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ**

1. Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.

6. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
7. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
8. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
9. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
10. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
11. Оценка качества: исходные понятия и термины.
12. Методология определения и оценивания качеств.
13. Категория социальное качество. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Теории качества в современной науке.
18. Принципы оценивания и показатели качества.
19. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья.
20. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения; качества жизненных сил и т.д.
21. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
22. Менеджмент качества социальных услуг.
23. Основные концепции социального обеспечения.
24. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.
25. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.

26. Критерии оценки качества социальных услуг
27. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
28. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
29. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
30. Основные системы стандартов.
31. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
32. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
33. Сертификация социальных услуг.
34. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
35. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.
36. Государственные стандарты социального обслуживания.
37. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
38. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация.
39. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
40. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг
41. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
42. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
43. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.



44. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
45. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
46. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
47. Виды контроля в социальной работе.
48. Методы оценки персонала социальных служб.
49. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
50. Цикл улучшения качества социальных услуг.
51. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы

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

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются:  
*зачтено, не зачтено*

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой

**Оценивание студента на зачете по дисциплине**

| <b>Оценка зачета</b><br>(стандартная) | <b>Требования к знаниям</b> |
|---------------------------------------|-----------------------------|
|---------------------------------------|-----------------------------|

|   |  |
|---|--|
| <p>«зачтено»<br/><br/>(«компетенции освоены»)</p>       | <p>Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p>   |
| <p>«не зачтено»<br/><br/>(«компетенции не освоены»)</p> | <p>Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> |